

SURAT KEPUTUSAN
PT. ASURANSI UMUM MEGA
NOMOR: 021/SK/DIR-AUM/X/2024
TENTANG
UNIT KERJA PELINDUNGAN KONSUMEN

DIREKSI PT. ASURANSI UMUM MEGA

MENIMBANG

- : 1. Bahwa Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) merupakan komitmen yang harus dilaksanakan secara konsisten untuk mencapai tujuan Perusahaan.;
2. Bahwa dalam pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance) dibutuhkan kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Direksi sehingga kinerja Perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif dan efisien;
3. bahwa perlu menciptakan system perlindungan konsumen untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat;
4. Bahwa sebagai upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan Perusahaan yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat;
5. Bahwa sebagai upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen;
6. Berkaitan dengan hal tersebut maka Direksi memandang perlu untuk membentuk fungsi unit perlindungan konsumen;

MENGINGAT

- : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian;
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat;
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 43/POJK.05/2019 Tentang Perubahan atas POJK 73/POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian;
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sketor Jasa Keuangan;
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan;
8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
9. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan;
10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2018 Tentang Perjanjian Baku;
11. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2018 Tentang Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan;

MEMUTUSKAN:

- MENETAPKAN** : Unit Kerja Pelindungan Konsumen
- PERTAMA** : Departemen Legal & Compliance adalah Unit Kerja pelaksana ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat serta bertanggung jawab kepada Direktur Kepatuhan.
- KEDUA** : Tugas Unit Kerja Pelindungan Konsumen adalah untuk melakukan supervisi Customer Care dan membantu Dewan Direksi dalam pelaksanaannya meliputi:
1. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di perusahaan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat;
 2. Mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan Perusahaan terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
 3. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Perusahaan terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
 4. Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat;
 5. Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa Keuangan;
 6. Menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen;
 7. Menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK;
 8. Menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya; dan
 9. Tugas lain dalam Pelindungan Konsumen.
- KETIGA** : Surat Keputusan Direksi ini berlaku sejak ditetapkan untuk jangka waktu **5 tahun**.
- KEEMPAT** : Dengan berlakunya Surat Keputusan ini, maka SK Unit kerja Pelindungan Konsumen Tahun 2022 yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi No. 04A/SK/DIR-AUM/X/2022 tanggal 11 Oktober 2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.
Hal-hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam Peraturan ini akan diatur dan ditetapkan kemudian.

Surat Keputusan ini berlaku efektif sejak ditandatangani. Dengan catatan, bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 21 Oktober 2024

PT. ASURANSI UMUM MEGA
Menyetujui,



Tomy Ferdiansah

Direktur Utama



Diang Edelina

Direktur Kepatuhan

Tembusan:

- Dewan Komisaris
- Arsip