

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI

NOMOR: 081 /SKD/DIR-APLN/XII/2024

TENTANG

PEDOMAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

PT ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL

MENIMBANG

- : a. Bahwa dalam mengelola bisnis-bisnis yang masuk ke Perusahaan diperlukan pengelolaan yang penuh kehati-hatian karena Perusahaan mengelola dana dari pihak ketiga. (Tertanggung) .
- b. Bahwa dalam menjaga kepercayaan yang diberikan Tertanggung kepada Perusahaan dan agar Tertanggung merasa nyaman maka Perusahaan perlu memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan perlindungan juga terhadap data-data kerahasiaan Tertanggung.
- c. Bahwa sesuai dengan butir a dan b maka dipandang perlu untuk menerbitkan Surat Keputusan Direksi tentang Pedoman Perlindungan Konsumen Perusahaan PT Asuransi Perisai Listrik Nasional.

MENINGAT

- : 1. Undang-undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
2. Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-undang Republik Indonesia No. 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
4. Undang-undang Republik Indonesia No. 1 tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi & Transaksi Elektronik.
3. POJK No 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.
4. POJK No. 22/POJK.05/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan
5. Anggaran Dasar Perusahaan yang termuat dalam Akta Notaris Ida Murtamsa Salim, SH, M.Kn No. 07 Tanggal 3 Agustus 2022 yang telah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan telah disetujui sesuai Keputusan No. AHU-0055226.AH.01.02 th 2022.
6. Keputusan Direksi Nomor : 008/DIR-APLN/SDM/II/2024 Tanggal 01 Februari 2024 tentang Struktur Organisasi PT Asuransi Perisai Listrik Nasional.

MEMPERHATIKAN : POJK No. 22/POJK.05/2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Pasal 8 ayat 3.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : Surat Keputusan Direksi tentang Pedoman Perlindungan Konsumen.

PERTAMA : Pedoman Perlindungan Konsumen dibuat sebagai acuan / panduan dalam melayani konsumen.

KEDUA : Dalam hal Perusahaan bekerjasama dengan pihak lain maka seluruh data-data konsumen harus dapat dijaga kerahasiaannya, kenyamanan dan baik oleh Perusahaan maupun pihak lain tersebut.

KETIGA : Agar seluruh Direktorat mematuhi dan melaksanakan sesuai yang tercantum dalam Surat Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Desember 2024

Direksi PT Asuransi Perisai Listrik Nasional



Moch. Hirmas Fuady
Presiden Direktur



**PROSEDUR PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

PT ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL

1. LATAR BELAKANG

PT Asuransi Perisai Listrik Nasional (PT APLN) dalam melaksanakan kegiatan operasional dan bisnis usahanya wajib tunduk serta mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dalam pelaksanaannya mengacu pada aturan dan kebijakan internal yang ditetapkan perusahaan. Aturan dan kebijakan internal tersebut selain mengatur mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme pelayanan, perlu untuk memperhatikan aspek perlindungan konsumen sebagaimana diwajibkan dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Aturan dan kebijakan terhadap aspek perlindungan dimaksud sebagai upaya perusahaan dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi sehingga konsumen mendapatkan informasi secara tepat dan benar. Selain dari pada hal tersebut perlindungan konsumen dibuat juga untuk menciptakan rasa aman, nyaman karena data-data pribadinya terlindungi dengan baik.

2. TUJUAN

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN PT ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL

Prinsip Perlindungan Konsumen di PT APLN mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang meliputi:

- 1) Kesetaraan dan perlakuan yang adil;
- 2) Keterbukaan dan transparansi;
- 3) Perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;

- 4) Perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
- 5) Pelaksanaan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang efektif;
- 6) Mekanisme Penggunaan Data Konsumen dan/atau informasi pribadi Konsumen.

4. MEKANISME PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN LAYANAN ASURANSI PERISAI LISTRIK NASIONAL

1) Istilah dan Pengertian

- a. Konsumen adalah orang yang menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa. Konsumen dapat berupa perorangan atau kelompok masyarakat.
- b. Data adalah kumpulan fakta atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan, pengukuran, atau pencarian dari sumber-sumber tertentu. Data dapat berupa angka, kata-kata, simbol, dan lainnya.

2) Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil

- a. PT APLN berkewajiban memberikan kesetaraan akses layanan yang adil dan tidak diskriminatif kepada setiap Konsumen sesuai dengan syarat dan ketentuan layanan yang berlaku.
- b. PT APLN berkewajiban menyediakan sistem layanan informasi yang andal dan tidak mengandung unsur diskriminatif dalam menyelenggarakan layanan informasi termasuk kegiatan jasa pembayaran.
 - i. Sistem layanan yang disediakan disesuaikan dengan jenis produk dan layanan PT APLN.
 - ii. Sistem layanan dimaksud harus dapat diakses oleh setiap Konsumen sesuai dengan jenis dan tingkat layanan yang dimilikinya.
- c. PT APLN berkewajiban menjaga keandalan sistem layanan dan menginformasikan dan menjelaskan kepada konsumen jika terjadi gangguan pada system.
- d. PT APLN bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan penyelenggaraan layanan yang merupakan kesalahan pihak PT APLN.

3) Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

- a. PT APLN wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai fitur produk asuransi dan/atau jasa dengan memperhatikan kesesuaiannya dengan kebutuhan Konsumen yang paling kurang memuat informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, serta konsekuensi, dan sebaliknya calon Konsumen berkewajiban memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai kebutuhan asuransinya kepada PT APLN;

- b. Informasi mengenai produk/jasa wajib diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan etis, termasuk dalam hal kegiatan pemasaran dan iklan;
- c. PT APLN wajib menyediakan sarana resmi yang mudah diakses oleh Konsumen untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi produk/jasa.

4) Perlindungan Aset Konsumen Terhadap Penyalahgunaan

PT APLN berkewajiban menjamin premi yang dibayarkan oleh Konsumen tidak akan disalahgunakan untuk keperluan selain yang berkaitan dengan keperluan operasional dari produk asuransi/jasanya.

5) Pelaksanaan Prinsip Perlindungan Data dan/atau Informasi Konsumen

- a. PT APLN berkewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen;
- b. PT APLN berkewajiban memastikan Mitra Bisnis-nya yang memiliki akses data dan/atau informasi Konsumen berdasarkan perjanjian dengan PT APLN ikut wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen;
- c. PT APLN dan Mitra Bisnis sebagaimana dimaksud dalam huruf b di atas dilarang:
 - i. memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lainnya tanpa persetujuan lebih dahulu dari Konsumen;
 - ii. menyalahgunakan data dan/atau informasi Konsumen untuk kepentingan lain selain dari kepentingan produk dan/atau jasa PT APLN yang telah disetujui Konsumen.

6) Pelaksanaan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

- a. PT APLN wajib memiliki fungsi yang menangani pengaduan Konsumen. Fungsi yang menangani pengaduan Konsumen tersebut berada dibawah Corporate Secretary yang bertugas untuk:
 - i. menerima pengaduan;
 - ii. mendistribusikan hal pengaduan tersebut kepada fungsi atau divisi terkait lainnya di untuk ditangani dan diselesaikan;
 - iii. memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan oleh fungsi atau divisi terkait lainnya.
- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen oleh fungsi atau divisi terkait dilakukan sesuai dengan kebijakan serta prosedur yang berlaku dengan tetap memperhatikan syarat dan ketentuan hukum yang berlaku.

- c. Dalam hal pengaduan Konsumen berkaitan dengan produk dan/atau jasa maka untuk penanganan dan penyelesaian berada Divisi/Departemen Kerja sebagai berikut, yaitu:
 - i. Divisi Klaim;
 - ii. Bagian Legal dan;
 - iii. Divisi terkait lainnya.

- d. Dalam hal pengaduan Konsumen berkaitan dengan etika dan perilaku maka untuk penanganan dan penyelesaian berada di bagian fungsi / terkait, yaitu:
 - i. Fungsi Kepatuhan Anti Penyuapan;
 - ii. Bagian Legal;
 - iii. Bagian HR & GA dalam hal yang berkaitan dengan karyawan PT APLN atau penyediaan barang dan/atau jasa di lingkungan PT APLN.

- e. Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan wajib ditindaklanjuti paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan tersebut. Dalam hal PT APLN membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, PT APLN meminta kepada Tertanggung untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

- f. Dalam hal pengaduan Konsumen disampaikan melalui tertulis secara langsung maupun melalui portal layanan pengaduan Konsumen OJK, maka:
 - i. Fungsi Corporate Secretary bertanggung jawab terhadap hal-hal sebagaimana disebutkan pada butir a di atas, termasuk pada penyampaian laporan penanganan atau tanggapan PT APLN pada portal pengaduan Konsumen OJK sesuai mekanisme dan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh OJK;
 - ii. Penanggung jawab pada Fungsi Kerja / atau Divisi Kerja atau Bagian Kerja terkait berwajib dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dengan memperhatikan mekanisme dan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh OJK;
 - iii. Penanggung jawab pada Fungsi Kerja / Divisi Kerja / Bagian Kerja terkait berwajib juga dalam penyediaan informasi dan/atau data dan/atau dokumen-dokumen yang dibutuhkan oleh Corporate Secretary dalam rangka pemenuhan penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan pada portal pengaduan Konsumen OJK.

- g. Jangka waktu penyampaian laporan dimaksud dalam butir f adalah sesuai dengan yang ditetapkan oleh OJK yaitu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dihitung sejak diterimanya pengaduan secara tertulis maupun melalui portal pengaduan Konsumen OJK.

7) Mekanisme Penggunaan Data Konsumen dan/atau informasi pribadi Konsumen

- a. Penggunaan Data Konsumen dan/atau informasi pribadi konsumen oleh PT APLN dilakukan berdasarkan persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui pernyataan persetujuan yang dimuat dalam:
 - i. Surat Permintaan Penutupan Asuransi (SPPA) atau dokumen sejenis;
 - ii. Formulir klaim yang berkaitan dengan keperluan klaim;
- b. Pernyataan persetujuan dimaksud harus mencakup persetujuan Konsumen kepada PT APLN dan/atau Mitra Bisnis untuk dapat menggunakan data Konsumen dan/atau informasi pribadi Konsumen dalam rangka pelaksanaan layanan asuransi dan/atau klaim.
- c. Ketentuan pada huruf a dan b di atas berlaku pula bagi Konsumen yang merupakan badan hukum / korporasi. Dalam hal demikian maka korporasi dimaksud diwajibkan untuk memberikan pernyataan bahwa pengurus dan/atau karyawannya telah memberikan persetujuan kepada PT APLN untuk dapat menggunakan data dan/atau informasi pribadi pengurus dan/atau karyawan dalam rangka pelaksanaan layanan asuransi dan/atau klaim.

5. PENUTUP

- 1) Dengan berlakunya Pedoman Perlindungan Konsumen maka semua hal-hal yang berhubungan dengan tertanggung/konsumen dan didalamnya harus merujuk pada pedoman ini.
- 2) Seluruh karyawan wajib tunduk terhadap aturan yang berlaku dan menjaga kerahasiaan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab di Divisi masing-masing.
- 3) Apabila ada hal-hal yang belum diatur dalam pedoman Perlindungan Konsumen ini akan dilakukan penyempurnaan sebagaimana mestinya.
- 4) Pedoman Perlindungan Konsumen ini wajib dilakukan evaluasi oleh Divisi Corporate Secretary dan bagian terkait dengan periode setiap 3 (tiga) tahun sekali.
- 5) Pedoman Perlindungan Konsumen ini berlaku sejak tanggal ditetapkan oleh Direksi PLN Insurance.

LEMBAR PERIKSA DAN PENGANTAR PERSETUJUAN

**Perihal : SURAT KEPUTUSAN DIREKSI TENTANG PEDOMAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN PT ASURANSI PERISAI
LISTRIK NASIONAL**

Nomor Surat : 081 /DIR-APLN/SEKPER/XII/2024

Tanggal Surat : 16 DESEMBER 2024

No	Nama	Jabatan	Paraf
1.	Tommy Virgiantara	VP Compliance & Risk Management	
2.	Krisantos Tomiko	Staf Ahli Presiden Direktur - Corporate Secretary	
3.	Astrid Aissa	Risk Management Manager	
4.	Ira Fitria H	Secretariat Manager	