

**SURAT KEPUTUSAN**  
**NO. 003A/SKEP/P.DIR-HW/VII/2024**  
**TENTANG**  
**PENETAPAN KEBIJAKAN PELINDUNGAN KONSUMEN**  
**PT ASURANSI BINTANG Tbk**

**Menimbang:**

- a. Visi dan Misi PT Asuransi Bintang Tbk
- b. Bahwa dalam rangka menumbuhkan kesadaran perusahaan sebagai pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen dan meningkatkan kualitas pelayanan atas produk/jasa perusahaan
- c. Bahwa dalam rangka mengatur dan mengelola perlindungan konsumen maka perlu membuat Kebijakan Pelindungan Konsumen.
- d. Bahwa untuk itu perlu adanya Surat Keputusan Direktur PT Asuransi Bintang Tbk sebagai penetapan dan pengesahannya.

**Mengingat :**

- a. Undang- Undang No. 40 tahun 2014 tentang Perasuransian
- b. POJK No.22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- c. POJK No.18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- d. SEOJK No.5/SEOJK.05/2022 Tentang Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI)
- e. SEOJK.No.17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- f. SEOJK No.1 /SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat
- g. SEOJK No.12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan :**

1. Pemberlakuan Dokumen Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Asuransi Bintang Tbk
2. Dokumen Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Asuransi Bintang Tbk merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
3. Keputusan ini berlaku sejak tanggal diterbitkannya.

**INTERNAL**

Demikian Surat Keputusan ini diterbitkan untuk dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.


Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam isi Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan dan koreksi sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 22 Juli 2024



**Hastanto Sri Margi Widodo**

 **Presiden Direktur**

Salinan Surat Keputusan ini diberikan kepada:

- Direksi (3x)



**INTERNAL**

# Kebijakan Pelindungan Konsumen

## PT Asuransi Bintang Tbk

DOK-ASBI-KEP-08

### LEMBAR PENGESAHAN:

Disusun Oleh:	Disetujui Oleh :
	
<p><b><u>Mulia Nugraha</u></b> Risk Management &amp; Compliance Division Head</p>	<p><b><u>Hastanto Sri Margi Widodo</u></b> Presiden Direktur</p>

**INTERNAL**

## LEMBAR PERUBAHAN

Versi	Tanggal Perubahan	Perubahan	Pelaksana Perubahan
0.0			

## I. Pendahuluan

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Asuransi Bintang Tbk ini disusun sesuai dengan proses bisnis asuransi dan mengacu pada peraturan perundang-undangan dan standar yang berlaku tentang Pelindungan terhadap konsumen. Kebijakan ini menjadi landasan utama atas komitmen perusahaan untuk memberikan Pelindungan terhadap konsumen. Adapun implementasi kebijakan Pelindungan Konsumen ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan efisien sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek yang tercantum dalam kebijakan ini.

Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan Asuransi Bintang memahami pentingnya Pelindungan atas konsumen. Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Asuransi Bintang Tbk didasarkan oleh prinsip Pelindungan konsumen, antara lain:

- a. Edukasi yang memadai
- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab
- d. Pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen
- e. Penanganan Pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien
- f. Penegakan kepatuhan
- g. Persaingan yang sehat.

## II. Dasar Hukum

1. POJK No.22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
2. POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
3. SEOJK No.5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI)
4. SEOJK No.17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
5. SEOJK No.1 /SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat
6. SEOJK No.12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan

## III. Ruang Lingkup Pelindungan Konsumen

Kebijakan Pelindungan Konsumen ini mencakup Pelindungan untuk untuk konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau layanan asuransi yang diatur dan diawasi oleh OJK. Terbitnya kebijakan ini menjadi bentuk komitmen dan itikad baik perusahaan dalam menjalankan bisnis untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan konsumen. Hal-hal yang menjadi perhatian perusahaan dalam pengembangan produk/aktivitas terkait penerapan Pelindungan konsumen, yaitu:

1. Desain produk dan/atau layanan
2. Penyediaan informasi produk dan/atau layanan
3. Penyampaian informasi produk dan/atau layanan

4. Pemasaran produk dan/atau layanan
5. Penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan
6. Pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan
7. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan

#### IV. Kebijakan Pelindungan Konsumen

##### 4.1 Penyampaian Informasi Produk/Layanan dalam rangka Penjualan dan Pemasaran

- a. Perusahaan dilarang menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.
- b. Perusahaan wajib menyediakan informasi terkait produk dan/atau layanan yang akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan etika dan asas yang berlaku
- c. Perusahaan wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
  1. nama dan/atau logo PUJK; dan
  2. pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- d. Perusahaan dilarang menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan calon Konsumen dengan menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan
- e. Perusahaan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan
- f. Perusahaan wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen
- g. Perusahaan wajib memastikan pegawai perusahaan ataupun pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan tidak diskriminatif
- h. Perusahaan dilarang menawarkan produk dan/atau layanan kepada Calon Konsumen dan/atau Konsumen melalui sarana pribadi tanpa persetujuan Calon Konsumen dan/atau Konsumen dan menghentikan proses penawaran jika calon Konsumen dan/atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.

- i. Perusahaan dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
- j. Dalam hal Perusahaan mendapatkan data/informasi calon konsumen dari pihak lain, maka perusahaan wajib menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen saat melakukan penawaran melalui sarana komunikasi pribadi.
- k. Perusahaan dilarang memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan perusahaan lain.
- l. Perusahaan wajib mendokumentasikan konfirmasi pemahaman informasi produk dan/atau layanan dari Calon Konsumen

#### **4.2 Pemberian Layanan terkait Produk kepada Konsumen**

- a. Perusahaan dilarang melakukan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis terhadap calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam melaksanakan kegiatan usaha.
- b. Perusahaan wajib menjamin untuk memberikan produk/layanan dengan benar dan sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan iklan dan atau media promosi perusahaan, perjanjian (polis asuransi) dan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Perusahaan wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen, termasuk layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.
- d. Perusahaan dilarang menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dari pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang.
- e. Perusahaan dilarang bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dan wajib melaporkan Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin kepada Otoritas Jasa Keuangan
- f. Perusahaan sebagai pemilik produk/layanan wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama yang telah dipilih oleh Konsumen.
- g. Perusahaan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan perusahaan

#### 4.3 Pembuatan Perjanjian Baku

- a. Perusahaan dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan.
- b. Perusahaan dilarang menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia dan wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, tanda, istilah, frasa yang dapat dibaca, dan/atau kalimat yang sederhana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Perusahaan dilarang mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
- d. Perusahaan wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.

#### 4.4 Edukasi dan Literasi Keuangan

- a. Perusahaan wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat khususnya terkait produk dan manfaat Asuransi.
- b. Perusahaan dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam pelaksanaan literasi keuangan.

#### 4.5 Kerahasiaan Data dan Informasi Konsumen

- a. Perusahaan dilarang memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai konsumen kecuali dengan persetujuan tertulis konsumen dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

#### 4.6 Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

- a. Perusahaan wajib menyediakan layanan pengaduan dan memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima
- b. Perusahaan wajib melakukan monitoring dan evaluasi atas efektivitas sarana komunikasi yang digunakan perusahaan dan wajib memberikan pemberitahuan kepada Konsumen apabila ada perubahan sarana komunikasi.
- c. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan/tidak terdapat kesepakatan, maka penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa (sesuai daftar dari OJK)



- d. Perusahaan dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

**V. Monitoring dan Evaluasi**

Proses monitoring dan evaluasi terkait penerapan kebijakan Pelindungan konsumen dilakukan melalui pengendalian internal, penerapan tanggung jawab fungsi Pelindungan konsumen serta pengawasan aktif dari Direksi dan Komisaris.

**VI. Pengkajian Dokumen**

Dokumen ini harus ditinjau ulang secara berkala oleh Pengelola Dokumen paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi perusahaan dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.