



IndonesiaRe

KEPUTUSAN DIREKSI

00062/HK.04.02/00/Indonesia Re/06/2022– Tanggal 24 Juni 2022

TENTANG PENETAPAN TIM LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PT REASURANSI INDONESIA UTAMA (PERSERO)

Direksi PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero)

- Menimbang : Bahwa sebagai upaya untuk melindungi kepentingan konsumen melalui layanan pengaduan konsumen yang dapat digunakan sebagai wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen, Direksi memandang perlu untuk membentuk tim layanan pengaduan konsumen dan menetapkannya dalam sebuah Keputusan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
 3. Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011 tentang Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Badan Usaha Milik Negara;
 4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 /POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian yang diubah berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 43 /POJK.05/2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian;
 5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan
 6. Anggaran Dasar PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), sesuai dengan Akta Notaris Achmad Bajumi, SH pengganti dari Notaris Imas Fatimah, SH Notaris di Jakarta Nomor 173 tanggal 30 Nopember 1985 berikut segenap perubahannya dengan perubahan terakhir pada Akta Notaris Nanda Iwan Fauz, SH., M.Kn di Jakarta Nomor 03 tanggal 14 Mei 2020;
 7. Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor: KEP-19/KDK.05/2021 tanggal 10 Mei 2021 tentang Hasil Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Sdr. Benedictus M Waworuntu Selaku Calon Direktur Utama PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero);
 8. Keputusan Direksi Nomor 00055/HK.04.02/00/Indonesia Re/06/2022 – Tanggal 13 Juni 2022 Tentang Struktur Organisasi PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero).



IndonesiaRe

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Tim Layanan Pengaduan Konsumen PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero)
- PERTAMA** : Susunan Tim Layanan Pengaduan Konsumen PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) adalah sebagai berikut:
- Ketua : Kepala Divisi yang membidangi sekretaris perusahaan
 - Wakil Ketua : Kepala Divisi yang membidangi layanan umum
 - Sekretaris : Kepala Departemen yang membidangi komunikasi perusahaan
 - Anggota :
 1. Kepala Divisi yang membidangi klien reasuransi umum
 2. Kepala Divisi yang membidangi klien reasuransi jiwa
 3. Kepala Departemen yang membidangi klien reasuransi umum
 4. Kepala Departemen yang membidangi klien reasuransi jiwa
 5. Kepala Departemen yang membidangi layanan umum
- KEDUA** : Tim Layanan Pengaduan Konsumen PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) memiliki tugas sebagai berikut:
- a. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
 - b. menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan;
 - c. melaporkan kepada Direksi mengenai proses Layanan Pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan;
 - d. menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi
 - e. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh perusahaan; dan
 - f. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.
 - g. tugas lain yang terkait dengan layanan pengaduan konsumen



IndonesiaRe

- KETIGA** : Tim Layanan Pengaduan Konsumen PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) melaksanakan tugas dengan mempertanggungjawabkan langsung kepada Direksi.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juni 2022

DIREKSI
PT REASURANSI INDONESIA UTAMA (Persero)



Benedictus M. Waworuntu
Direktur Utama