

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Nama Peraturan	: <b>PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN ("SJK")</b>
Nomor Peraturan	: <b>POJK No. 6/POJK.07/2022</b>
Ditetapkan	: 14 April 2022
Diundangkan	: 18 April 2022
Mulai berlaku	: <b>18 April 2022</b>

---

### TUJUAN

- mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat,
- menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;

### DEFINISI

1. **Lembaga Jasa Keuangan ("LJK")** adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, **Dana Pensiun**, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. **Pelaku Usaha Jasa Keuangan**, yang selanjutnya disingkat **PUJK** adalah LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau **pengelolaan dana** di SJK.
3. **Konsumen** adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di LJK antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan **peserta pada Dana Pensiun**, berdasarkan peraturan perundang-undangan di SJK.
4. **Perlindungan Konsumen dan Masyarakat ("PKM")** adalah upaya untuk **memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan** PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya **memberikan kepastian hukum** untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di SJK.
5. **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan**, yang selanjutnya disebut **LAPS SJK** adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di SJK di luar pengadilan.

### PRINSIP PKM

PKM di SJK menerapkan prinsip:

- a. **edukasi** yang memadai;
- b. keterbukaan dan **transparansi informasi**;
- c. **perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab**;
- d. **perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen**; dan
- e. **penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa** yang efektif dan efisien

[penjelasan: pemenuhan prinsip tsb dilakukan dlm kegiatan: **desain, penyediaan dan penyampaian informasi, pemasaran, penyusunan perjanjian, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dan sengketa konsumen**]

## KETENTUAN PKM DI SJK

PUJK terdiri atas:

1. Bank Umum; 2. Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat; 3. Perantara Pedagang Efek; 4. Manajer Investasi; **5. Dana Pensiun**; 6. Perusahaan Asuransi; 7. Perusahaan Reasuransi; 8. dll...

## PERILAKU DASAR PUJK

1. PUJK wajib **beritikad baik** dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
2. PUJK **dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif** kepada Konsumen.
3. PUJK memastikan adanya **itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen**.
4. Untuk memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen, PUJK melakukan tindakan meliputi:
  - a. menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya;
  - b. meminta calon Konsumen dan/atau **Konsumen menyatakan benar dan akurat** atas seluruh **informasi** dan/atau **dokumen** yang diberikan kepada PUJK; dan/atau
  - c. melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK.
5. Terhadap Konsumen, selain dilakukan tindakan dimaksud pada butir 4, PUJK melakukan tindakan yang meliputi:
  - a. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK; dan/atau
  - b. meminta Konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK.
6. PUJK wajib memiliki dan menerapkan **kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen**.
7. Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas:
  - a. desain produk dan/atau layanan;
  - b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;
  - c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;
  - d. pemasaran produk dan/atau layanan;
  - e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;
  - f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
  - g. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.
8. Kebijakan dan prosedur tertulis memuat:
  - a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;
  - b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;
  - c. perlindungan aset Konsumen;
  - d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
  - e. informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
  - f. mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.
9. PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku:
  - a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau
  - b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya,  
yang berakibat merugikan Konsumen.
10. PUJK wajib memiliki dan menerapkan **kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat** yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.
11. PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.
12. Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.

13. Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen **dapat disepakati oleh Konsumen dan PUJK**.
14. PUJK berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang benar dan akurat dari calon Konsumen dan/atau Konsumen.
15. PUJK dilarang:
  - a. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
  - b. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
  - c. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
  - d. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
  - e. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
16. Data dan/atau informasi pribadi mencakup:
  - a. **perseorangan** :
    1. nama; 2. Nomor Induk Kependudukan; 3. alamat; 4. tanggal lahir dan/atau umur; 5. nomor telepon; 6. nama ibu kandung; dan/atau 7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
  - b. korporasi :
    1. nama; 2. alamat; 3. nomor telepon; 4. susunan Direksi dan Dewan Komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal; 5. susunan pemegang saham; dan/atau 6. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
17. Larangan sebagaimana dimaksud pada butir 16 dikecualikan dalam kondisi:
  - a. **Konsumen memberikan persetujuan**; dan/atau [penjelasan: tertulis atau **melalui media elektronik**]
  - b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
18. PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen.
19. Dalam hal PUJK menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi Konsumen, PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala.
20. Dalam hal PUJK memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, PUJK wajib:
  - a. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk PUJK; dan
  - b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi pribadi yang diperoleh PUJK.
21. Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.

## **DESAIN PRODUK DAN LAYANAN**

1. PUJK wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.
2. Perancangan produk dan/atau layanan mempertimbangkan:
  - a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
  - b. kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen.
3. PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan.
4. PUJK wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru.
5. Pengujian produk dan/atau layanan dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen.
6. Dalam hal hasil pengujian berpotensi merugikan Konsumen, PUJK wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.
7. PUJK wajib mendokumentasikan hasil pengujian produk dan/atau layanan baru.

8. PUJK wajib memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.

## PENYEDIAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.
2. PUJK wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
3. PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen pd butir 1.
4. PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen pd butir 1.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi ditetapkan oleh OJK.
6. PUJK wajib menyediakan **ringkasan informasi produk dan/atau layanan** yang dibuat dengan memuat:
  - a. informasi terkait: 1. nama dan jenis produk dan/atau layanan; 2. nama penerbit; 3. fitur utama; 4. manfaat; 5. risiko; 6. persyaratan dan tata cara; 7. biaya; dan 8. informasi tambahan; dan
  - b. simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.
7. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan terdiri atas 2 (dua) versi:
  - a. versi umum; dan
  - b. versi personal.
8. Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan **dikecualikan** dari produk dan/atau layanan:
  - a. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
  - b. **digunakan secara berulang oleh Konsumen.**

## PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. Informasi mengenai produk dan/atau layanan wajib disampaikan pada saat:
  - a. melakukan kegiatan pemasaran; dan
  - b. sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen.
2. PUJK wajib mendokumentasikan informasi mengenai produk dan/atau layanan.
3. PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
4. PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.
5. Dalam hal produk dan/atau **layanan yang bersifat kumpulan**, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas pegawai atau pekerja, PUJK menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen atau pemberi kerja.
6. Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan dengan metode:
  - a. tatap muka; dan/atau
  - b. **tanpa tatap muka.**
7. Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan melalui:
  - a. media cetak;
  - b. **media elektronik;** dan/atau
  - c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen.
8. PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal.
9. Konfirmasi pemahaman wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
10. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyampaian informasi untuk pemasaran dan ringkasan informasi produk dan/atau layanan ditetapkan oleh OJK.

11. PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
12. Dalam hal PUJK menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, PUJK wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

## PEMASARAN PRODUK DAN LAYANAN

1. PUJK wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
  - a. nama dan/atau logo PUJK; dan
  - b. pernyataan bahwa **PUJK berizin dan diawasi oleh OJK**.
2. Dalam hal pemasaran produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di OJK, orang perorangan dimaksud wajib menginformasikan pernyataan berizin dan diawasi oleh OJK pada penawaran dan promosi produk dan/atau layanan.
3. **Logo Otoritas Jasa Keuangan tidak dicantumkan** dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada butir 1 huruf b.
4. PUJK 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.
5. PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
6. Kesesuaian ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:
  - a. latar belakang calon Konsumen;
  - b. pekerjaan calon Konsumen;
  - c. keuangan calon Konsumen;
  - d. maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan/atau
  - e. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen.
7. PUJK wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
8. Dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK, PUJK wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
9. PUJK dilarang memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK.
10. PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen.
11. PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen.
12. PUJK dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
13. Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PUJK wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.
14. PUJK yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen atau Konsumen wajib memenuhi:
  - a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen;
  - b. menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan

- c. menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang diperoleh PUJK, dalam hal PUJK mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen dari pihak lain.
15. PUJK wajib melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
16. Perekaman untuk penawaran produk dan/atau layanan wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Dalam hal calon Konsumen menyetujui penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PUJK wajib mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan.
18. Dalam hal Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
19. PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
20. Ketentuan lebih lanjut mengenai pemasaran produk dan/atau layanan ditetapkan oleh OJK.

## **PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN**

1. Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
2. PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon Konsumen menandatangani perjanjian.
3. PUJK memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan.
4. Konfirmasi pemahaman klausula perjanjian wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
5. Dalam hal PUJK menggunakan perjanjian baku, PUJK wajib menyusun perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Perjanjian baku dapat berbentuk elektronik.
7. PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.
8. PUJK dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi.
9. **Klausula eksonerasi/eksemsi** berisi:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
  - b. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika PUJK menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;
  - d. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;
  - e. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran;
  - f. menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;
  - g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
  - h. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;
  - i. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;



- j. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK;
  - k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau
  - l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
10. Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK, PUJK wajib menginformasikan kepada Konsumen.
  11. Informasi tsb wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari PUJK.
  12. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai penyampaian informasi terkait perubahan atas produk dan/atau layanan, jangka waktu pemberitahuan perubahan mengikuti ketentuan atas produk dan/atau layanan yang berlaku.
  13. Kewajiban jangka waktu menginformasikan dikecualikan apabila:
    - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
    - b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
    - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam adendum perjanjian.
  14. Dalam hal **Konsumen tidak menyetujui perubahan** setelah dilakukan pemberitahuan, **Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan**.
  15. Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu dan **Konsumen tidak menyampaikan konfirmasi**, **PUJK menganggap Konsumen menyetujui perubahan** tersebut.
  16. PUJK wajib memberikan masa jeda bagi Konsumen sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
    - a. memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau [ket.: asuransi, **dana pensiun**]
    - b. bersifat kompleks.
  17. Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian.
  18. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
  19. Kewajiban pemberian masa jeda dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
    - a. program pemerintah atau otoritas;
    - b. **digunakan secara berulang oleh Konsumen**;
    - c. **bersifat kumpulan** [ket.: DPPK], bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen; atau
    - d. yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen paling kurang 2 (dua) hari kerja.
  20. Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi pada produk investasi, PUJK mengembalikan paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan Konsumen dikurangi biaya yang telah timbul dari pemanfaatan produk dan/atau layanan, ditambah dengan hasil investasi atau dikurangi kerugian investasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Konsumen.
  21. Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi pada produk pinjaman, PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.
  22. Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda, PUJK dilarang membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.

## PEMBERIAN LAYANAN ATAS PENGGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN

1. PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen.
2. PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan **lanjut usia** [ket.: 60 tahun ke atas].

3. PUJK wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.
4. PUJK wajib memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.
5. PUJK wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.
6. PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

## **PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA ATAS PRODUK DAN LAYANAN**

1. PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan.
2. Ketentuan mengenai layanan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai layanan pengaduan Konsumen di SJK.
3. Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, **Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.**
4. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) LAPS SJK.
5. Ketentuan mengenai LAPS SJK dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai LAPS SJK.

## **PENILAIAN SENDIRI**

1. PUJK wajib **melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.**
2. PUJK wajib **menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri** kepada OJK setiap **1 (satu) tahun sekali** paling lambat pada tanggal **30 September tahun berjalan.**
3. Dalam hal tanggal 30 September jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan penilaian disampaikan pada **1 (satu) hari kerja berikutnya.**
4. Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh OJK.
5. Dalam hal OJK menyatakan sistem pelaporan elektronik tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui surat kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi edukasi dan Perlindungan Konsumen.
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh OJK.

## **SANKSI ADMINISTRATIF BERUPA DENDA UNTUK KETERLAMBATAN PELAPORAN**

PUJK yang melanggar ketentuan penilaian sendiri dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:

- a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, **Dana Pensiun**, Perusahaan Asuransi, dll.; atau
- b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.

## **FUNGSI ATAU UNIT PERLINDUNGAN KONSUMEN**

1. PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan PKM.



2. Fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada butir 1 dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain. [ket.: di DPBCA, fungsi tsb dilakukan oleh **Bidang Kepesertaan**].
3. Perangkapan fungsi atau unit mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing PUJK.
4. Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, PUJK dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
5. Perangkapan fungsi atau unit dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.
6. Dalam membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada butir 1, PUJK mempertimbangkan:
  - a. jumlah aset; b. jumlah kantor; c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan; d. jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau e. jumlah sumber daya manusia PUJK.
7. Fungsi atau unit PKM memiliki tugas paling sedikit:
  - a. memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di PUJK mengenai PKM;
  - b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai PKM di SJK;
  - c. berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai PKM di SJK;
  - d. melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi PKM, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan PKM; dan
  - e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait PKM di SJK sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di SJK.

## ORGANISASI DAN PELAPORAN

1. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK ini.
2. Dewan Komisaris [Dewan Pengawas] wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK ini.
3. PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan POJK ini.

## PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SJK OLEH OJK

1. Konsumen dan masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh OJK berupa:
  - a. layanan penerimaan informasi;
  - b. **layanan pemberian informasi**; dan
  - c. **layanan pengaduan**.
2. Informasi yang dapat diterima dan diproses pada butir 1 huruf a dan huruf b, merupakan informasi terkait karakteristik SJK, layanan, produk, dan informasi lainnya.
3. Ketentuan mengenai layanan Konsumen dan masyarakat oleh OJK dilaksanakan sesuai dengan POJK tentang penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di SJK oleh OJK.

## PEMBELAAN HUKUM OLEH OJK UNTUK PKM

1. Untuk PKM, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum meliputi:
  - a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen; dan/atau
  - b. **mengajukan gugatan**.
2. Dalam hal PUJK tidak melaksanakan perintah atau tidak melakukan tindakan tertentu dimaksud pada butir 1 huruf a, PUJK dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang mengenai OJK.
3. Pengajuan gugatan dimaksud pada butir huruf b dilakukan:
  - a. **untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan** dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  - b. **untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen** dan/atau LJK sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK.

4. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada butir 3 huruf b hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
5. Gugatan perdata untuk PKM dimaksud pada butir 1 huruf b dilakukan **berdasarkan penilaian OJK** bukan atas permintaan Konsumen.
6. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di SJK wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi yang disampaikan OJK untuk penilaian dimaksud pada butir 5.
7. Kewajiban dimaksud pada butir 1 dilakukan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh OJK.
8. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di SJK yang tidak memenuhi ketentuan dimaksud pada butir 1, dapat dikenai sanksi administratif berupa: a. peringatan tertulis; b. denda; c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan POJK mengenai penilaian kembali bagi pihak utama LJK; d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha; e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha; f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan g. pencabutan izin usaha.
9. Sanksi dimaksud pada butir 8 huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis.
10. Sanksi denda dimaksud pada butir 8 huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

## PENGAWASAN DAN PEMBINAAN OLEH OJK

1. OJK melakukan pengawasan *market conduct* sebagai pemenuhan ketentuan PKM, dengan cara:
  - a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
  - b. pengawasan langsung.
2. Untuk PKM, OJK berwenang:
  - a. melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus terhadap pengaduan;
  - b. meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya jika kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan/atau
  - c. melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. PUJK wajib melaksanakan permintaan dimaksud pada butir 2 huruf b dan melaksanakan tindak lanjut atas tindakan lain yang dihasilkan OJK dimaksud pada butir 2 huruf c.
4. PUJK yang tidak memenuhi ketentuan dimaksud pada butir 3, dapat dikenai sanksi administratif berupa: a. peringatan tertulis; b. denda; c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan POJK mengenai penilaian kembali bagi pihak utama LJK; d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha; e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha; f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan g. pencabutan izin usaha.
5. Sanksi dimaksud pada butir 4 huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis dimaksud pada butir 4 huruf a.
6. Sanksi denda dimaksud pada butir 4 huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
7. OJK dapat melakukan pembinaan kepada PUJK berdasarkan hasil pengawasan terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
8. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan kepada PUJK ditetapkan oleh OJK.

## KOORDINASI

OJK dapat berkoordinasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam penerapan PKM.

## KETENTUAN LAIN-LAIN

1. Kewajiban memiliki fungsi atau unit Perlindungan Konsumen mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah POJK ini diundangkan.
2. Kewajiban **pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan literasi keuangan** dikecualikan untuk Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, **Dana Pensiun Pemberi Kerja**, dan Lembaga Keuangan Mikro.

## KETENTUAN PERALIHAN

1. Pencantuman dan/atau penyebutan pernyataan bahwa **PUJK terdaftar dan diawasi oleh OJK** dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan yang telah digunakan sebelum berlakunya POJK ini tetap dapat digunakan **sampai dengan tanggal 31 Desember 2022**.

## KETENTUAN PENUTUP

1. Pada saat POJK ini mulai berlaku:
  - a. semua peraturan pelaksana dari POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
  - b. ketentuan-ketentuan pelaksana yang mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan POJK ini.
2. Pada saat POJK ini mulai berlaku:
  - a. POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen SJK dan ketentuan pelaksanaan mengenai kerahasiaan data dan keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen;
  - b. Pasal 32 POJK No.76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan/atau Masyarakat; dan
  - c. Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah; dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
3. POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.