



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA R.I

No.6788

KEUANGAN OJK. Konsumen. Masyarakat. Sektor
Jasa Keuangan. Perlindungan. Pencabutan.
(Penjelasan atas Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2022 Nomor 99)

PENJELASAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 6 /POJK.07/2022

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA

KEUANGAN

I. UMUM

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Untuk melindungi Konsumen dan masyarakat tersebut, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian, pelayanan pengaduan Konsumen, serta melakukan pembelaan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 UU OJK.

Untuk menindaklanjuti kewenangan dalam UU OJK dimaksud, Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksud bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran PUJK mengenai pentingnya Perlindungan Konsumen dan Masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Namun demikian, menyikapi perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat, kompleks dan dinamis di sektor jasa keuangan, upaya penguatan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dan penyelarasan regulasi dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan, perlu dilakukan penyempurnaan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013.

Untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diatur bahwa PUJK harus memenuhi prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut dilakukan dalam 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.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dilakukan pembentukan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ini.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain mengenai peran PUJK dalam memberikan:

1. pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik sektor jasa keuangan, produk, dan/atau layanannya;

2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan; dan
3. penguatan infrastruktur untuk kegiatan edukasi yang dapat menjangkau berbagai segmentasi Konsumen dan masyarakat maupun wilayah.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kebenaran, dan tidak berpotensi menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penyampaian data dan/atau informasi yang akurat, serta penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul akibat sebab-sebab tertentu.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Konsumen antara lain:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
2. meletakkan pencegahan lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau

pemimpin kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien” adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.

Pasal 3

Yang dimaksud dengan “Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan” antara lain Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana.

Pasal 4

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan itikad baik PUJK:

1. memberikan informasi secara jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
2. menawarkan produk dan/atau layanan dengan memperhatikan kesesuaian kebutuhan dan kemampuan Konsumen; dan

3. melaksanakan kegiatan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan antara lain kegiatan perekaman untuk pemasaran produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “diskriminatif” adalah membedakan perlakuan kepada Konsumen antara lain berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh:

menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya, antara lain dilakukan dengan mencocokkan kesesuaian tempat tinggal Konsumen dengan data pada identitas Konsumen, apabila diperlukan dapat dilakukan survei yang memadai dan wawancara terhadap Konsumen untuk meneliti dan meyakini kebenaran informasi yang terdapat dalam dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “informasi dan/atau dokumen yang benar” adalah informasi dan/atau dokumen yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Yang dimaksud dengan “informasi dan/atau dokumen yang akurat” adalah informasi dan/atau dokumen yang disampaikan secara tepat dan lengkap yang dapat dipertanggungjawabkan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan” antara lain melakukan verifikasi data calon Konsumen dan/atau Konsumen yang diperlukan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen dapat berupa 1 (satu) kesatuan dokumen maupun beberapa dokumen yang terpisah.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh:

menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya seperti antara lain mencantumkan pembatasan kewenangan atau larangan untuk memberikan atau memperdagangkan data dan/atau informasi pribadi Konsumen tanpa persetujuan dari Konsumen kepada pihak lain dalam prosedur tertulis perlindungan konsumen, penggunaan kekerasan dalam penagihan utang Konsumen.

Ayat (2)

Kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dapat menjadi bagian dari kode etik PUJK secara umum.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh:

bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen antara lain ganti rugi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK” antara lain foto.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan” adalah persetujuan yang dilakukan secara tertulis atau persetujuan melalui media elektronik.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “teknologi informasi yang andal” adalah teknologi informasi yang dapat memberikan layanan yang akurat dengan memastikan informasi input, proses, dan output yang terotorisasi, yang dilakukan secara aman, benar dan lengkap.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “target Konsumen” adalah calon Konsumen dan/atau Konsumen yang merupakan sasaran PUJK dalam melakukan perancangan dan pengujian produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Huruf a

Kebutuhan dan kemampuan target Konsumen diketahui dengan mempertimbangkan antara lain latar belakang dan pekerjaan target Konsumen.

Huruf b

Contoh:

kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen antara lain kesesuaian penetapan harga produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:

- a. ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali; dan
- b. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Konsumen baru.

Pengujian dapat dilakukan antara lain melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba secara terbatas atas produk dan/atau layanan yang dimaksud.

Uji coba secara terbatas untuk perizinan atas produk dan/atau layanan dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Ayat (2)

Potensi kerugian Konsumen tidak termasuk risiko yang melekat pada produk dan/atau layanan.

Contoh:

risiko yang melekat pada produk dan/atau layanan adalah risiko penurunan nilai yang timbul akibat kondisi pasar.

Aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain:

1. tujuan dari produk dan/atau layanan;
2. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
4. kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 14

Huruf a

Yang dimaksud dengan “otoritas” adalah Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 15

Pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan memuat antara lain biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dan/atau layanan, keuntungan yang diharapkan, harga penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan biaya penalti atau biaya yang berupa sanksi.

Pasal 16

Ayat (1)

Informasi mengenai produk dan/atau layanan antara lain:

- a. manfaat yang dapat diperoleh;
- b. biaya yang harus dibayarkan;
- c. risiko yang mungkin harus ditanggung;
- d. hak yang dapat diperoleh;
- e. kewajiban yang harus dipenuhi;
- f. persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi; dan
- g. jenis akad yang dapat disepakati.

Contoh:

risiko yang mungkin harus ditanggung antara lain risiko kerugian terhadap:

- a. transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank seperti transaksi valuta asing dapat berisiko nilai valuta asing menurun;
- b. penurunan harga saham yang dibeli (*capital loss*); dan
- c. turunnya nilai investasi Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI).

Bentuk informasi yang disediakan oleh PUJK dituangkan dalam dokumen atau sarana lain berbentuk elektronik antara lain ringkasan informasi produk dan/atau layanan, *leaflet*, brosur, dan iklan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud “dapat dibaca secara jelas” termasuk pula letak dari huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda tidak sulit terlihat atau dapat dibaca.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “bahasa asing” di ayat ini adalah bahasa asing yang digunakan dalam perjanjian internasional.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Ringkasan informasi produk dan/atau layanan dibuat secara tertulis dalam bentuk cetak dan/atau elektronik.

Huruf a

Angka 1

Yang dimaksud dengan “nama produk dan/atau layanan” merupakan sebutan yang digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud dengan “jenis produk dan/atau layanan” merupakan pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

Angka 2

Yang dimaksud dengan “nama penerbit” merupakan nama dari PUJK yang telah menerbitkan produk dan/atau layanan tersebut.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “fitur utama” merupakan data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau layanan.

Angka 4

Yang dimaksud dengan “manfaat” merupakan sesuatu yang menguntungkan yang diperoleh dari pembelian suatu produk dan/atau pemanfaatan suatu layanan termasuk metode, pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

Angka 5

Yang dimaksud dengan “risiko” merupakan dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam pemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

Angka 6

Yang dimaksud dengan “persyaratan dan tata cara” merupakan mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Informasi yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut:

- a. dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan
- b. tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan.

Angka 7

Yang dimaksud dengan “biaya” merupakan segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen antara lain biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi atau komisi, denda, dan penalti.

Jenis biaya yang tidak dapat ditetapkan besarnya di awal diberikan keterangan estimasi atau dasar estimasi yang digunakan berikut penjelasan.

Angka 8

Yang dimaksud dengan “informasi tambahan” merupakan informasi yang dapat diberikan selain informasi di atas, namun masih relevan dengan tujuan dari ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “simulasi” merupakan ilustrasi percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau layanan beserta kondisi yang memengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan dapat menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu perhitungan terbaik, perhitungan

standar, dan perhitungan terburuk. Di samping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

Yang dimaksud dengan “data historis” merupakan deskripsi kinerja historis tahunan dalam jangka waktu minimal 5 (lima) tahun terakhir.

Contoh:

Simulasi dan/atau data historis dalam produk dan/atau layanan:

1. Deposito

PUJK menyediakan simulasi penghitungan produk deposito antara lain terdiri dari jumlah uang yang akan didepositokan, jangka waktu, tingkat suku bunga, pajak, dan hasil penghitungan.

2. Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI)

PUJK menyediakan simulasi penghitungan produk asuransi *unit link* antara lain memuat manfaat yang diterima, nominal premi yang dibayarkan sampai dengan jangka waktu penangguhan, dan simulasi investasi.

3. Produk reksa dana

PUJK menyediakan data historis antara lain pergerakan nilai aktiva bersih atau unit selama kurun waktu 5 (lima) tahun ke belakang, kinerja historis reksa dana untuk periode 1 (satu) bulan, 3 (tiga) bulan, sejak awal tahun (*year-to-date*), 1 (satu) tahun, serta kinerja per tahun (*annual performance*) untuk periode 3 (tiga) tahun, 5 (lima) tahun dan sejak tanggal emisi (*since inception*) yang disajikan dalam kurun waktu minimal 5 (lima) tahun terakhir dalam bentuk grafik.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan” adalah dokumen atau sarana lain yang memuat karakteristik dan informasi penting atau utama mengenai produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum” adalah ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang tidak bersifat individual atau personal dan disiapkan untuk semua calon Konsumen dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal” adalah ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang spesifik dan secara khusus disiapkan untuk calon Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh:

Program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

Huruf b

Contoh:

Produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang antara lain:

1. Konsumen A yang telah memiliki produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Umum X mengajukan penambahan plafon atau KPR di Bank Umum X.
2. Konsumen A yang telah membeli produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X dan ingin membeli kembali produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X.
3. Konsumen A melakukan *top up* premi, pembelian *renewal* produk asuransi yang sama.

Ayat (4)

Ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/atau layanan dimaksud telah memenuhi unsur-unsur informasi pada ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Pasal 18

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud “sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen” mencakup pula konfirmasi persetujuan atau otorisasi dari Konsumen. Penandatanganan yang dimaksud dapat dilakukan melalui media elektronik maupun dalam bentuk tanda tangan basah. Perjanjian yang dimaksud termasuk akad.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh Produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan: antara lain asuransi kumpulan dan dana pensiun pemberi kerja. Yang dimaksud dengan “calon Konsumen” adalah calon tertanggung, calon peserta, atau calon pemegang polis.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan melalui media elektronik antara lain dalam bentuk aplikasi, perangkat, media/alat bantu penyampaian secara digital, ataupun situs berbasis *web*.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sarana komunikasi pribadi calon Konsumen” adalah sarana komunikasi yang bersifat

personal antara lain telepon, telepon seluler, surat elektronik, *short message service*, *voicemail*, *video call*, dan aplikasi pesan instan.

Ayat (6)

Yang dimaksud “referensi untuk produk PUJK” adalah PUJK berperan mereferensikan atau merekomendasikan suatu produk dan/atau layanan PUJK lain yang menjadi persyaratan untuk memperoleh suatu produk dari PUJK yang bersangkutan kepada calon Konsumen.

Penyampaian dan penjelasan ringkasan informasi produk dan/atau layanan untuk model bisnis referensi untuk produk PUJK dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan di sektor jasa keuangan.

Contoh:

KPR yang disertai penawaran asuransi kebakaran terhadap rumah dan asuransi jiwa terhadap Konsumen.

Ayat (7)

Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen.

Ayat (8)

Contoh:

media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti adalah rekaman.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

Calon Konsumen tabungan yang setelah dilakukan *due diligence* ternyata diindikasikan terlibat tindak pidana pencucian uang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang dan/atau terlibat tindak pidana pendanaan

terorisme sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme, PUJK tidak diwajibkan untuk memberikan alasan penolakan.

Pasal 21

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “berizin” adalah memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran, pengesahan, pernyataan efektif, atau tercatat dari Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 22

Contoh:

menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat dalam konteks penawaran produk dan/atau layanan antara lain calon Konsumen membutuhkan uang untuk membiayai pengobatan di rumah sakit dan pada saat yang bersamaan PUJK memberikan penawaran kredit atau pembiayaan dengan tidak mempertimbangkan kemampuan calon Konsumen untuk membayar.

Pasal 23

Ayat (1)

Contoh memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen:

- a. pemberian KPR diperlukan kesesuaian dengan kemampuan Konsumen dalam membayar cicilan dan terdapat kebutuhan Konsumen untuk pemilikan rumah.
- b. pemberian tabungan berjangka dengan memperhatikan kemampuan Konsumen dalam menyetorkan sejumlah dana

dan terdapat kebutuhan Konsumen, seperti untuk pendidikan anak.

- c. pemberian produk asuransi kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan pemegang polis atau tertanggung.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh:

latar belakang calon Konsumen antara lain pendidikan, usia, status keluarga, dan kebutuhan khusus yang dimiliki (jika ada).

Huruf b

Contoh:

pekerjaan calon Konsumen antara lain jenis pekerjaan, dan status pekerjaan.

Huruf c

Contoh:

keuangan calon Konsumen antara lain penghasilan dan/atau pengeluaran.

Huruf d

Contoh:

maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK antara lain modal kerja, investasi, dan untuk dana pendidikan.

Huruf e

Contoh:

informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen antara lain riwayat kesehatan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh:

bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen antara lain kerja sama dalam melakukan pemasaran produk asuransi melalui *bancassurance*. Perusahaan Asuransi bertanggung jawab atas risiko produk asuransi yang ditawarkan Bank Umum dan Bank Umum bertanggung jawab atas risiko produk perbankan yang diterbitkan.

Pasal 25

Ayat (1)

Persetujuan calon Konsumen diperoleh sebelum PUJK menghubungi calon Konsumen atau pada saat sebelum menawarkan produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “perekaman suara dan/atau video” adalah kegiatan perekaman yang dilakukan di semua proses penawaran produk dan/atau layanan dengan menggunakan paling kurang alat elektronik yang dapat merekam suara dan/atau video.

Sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video antara lain telepon, telepon seluler, dan *video call*.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Yang dimaksud dengan “menyetujui penawaran” adalah calon Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh PUJK.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 26

Yang dimaksud dengan “benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen” adalah keadaan konflik antara kepentingan ekonomis perusahaan, atau pribadi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK dengan kepentingan Konsumen dalam memperoleh pada proses penawaran.

Contoh:

penyampaian informasi terkait benturan kepentingan antara lain pengungkapan adanya komisi bagi Pegawai atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK yang melekat pada produk dan/atau layanan dan/atau ditanggungkan kepada Konsumen.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Contoh:

penyalahgunaan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam konteks penyusunan perjanjian antara lain calon Konsumen memiliki kebutuhan yang sangat mendesak sehingga membutuhkan kredit dari Bank Umum. Keadaan tersebut dimanfaatkan oleh Bank Umum dengan menambahkan persyaratan perjanjian yang tidak sesuai dengan kemampuan calon Konsumen dan meminta calon Konsumen untuk segera menandatangani perjanjian.

Pasal 29

Ayat (1)

Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian meliputi rincian biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban.

Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban” antara lain:

a. mekanisme layanan pengaduan;

- b. hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti atau biaya yang berupa sanksi jika dalam masa jeda (*cooling-off period*);
- c. penalti pelunasan dipercepat; dan
- d. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen.

Ayat (2)

Pemberian waktu yang cukup disesuaikan dengan kebijakan masing-masing PUJK dan karakteristik produk dan/atau layanan.

Ayat (3)

Contoh:

dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti antara lain:

1. tulisan konfirmasi atas pemahaman calon Konsumen yang dapat dituangkan dalam satu dokumen perjanjian atau media lain; atau
2. rekaman,
sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perjanjian baku” adalah kontrak antara PUJK dan Konsumen yang isinya dirancang, dirumuskan, ditetapkan, digandakan, dan ditawarkan secara sepihak oleh PUJK untuk disepakati bersama Konsumen.

Ayat (2)

Yang dimaksud “berbentuk elektronik” termasuk berbentuk digital.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “klausula eksonerasi/eksemsi” yaitu klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.

Ayat (5)

Huruf a

Contoh klausula pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen:

“Konsumen membebaskan PUJK dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apa pun yang mungkin timbul dari keluhan, atau gugatan yang diajukan oleh Konsumen atau kuasanya.”

Klausula baku ini mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum merupakan tanggung jawab pelaku usaha, dibebankan kepada Konsumen melalui perjanjian.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan:

PUJK melakukan perubahan nilai proteksi (*coverage*) pertanggungan asuransi.

Huruf e

Pemberian kuasa yang dimaksud harus dibuat terpisah dari perjanjian baku dan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati” termasuk yang mengakibatkan munculnya aturan baru.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pemberitahuan kepada Konsumen antara lain pengumuman melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik, dan surat secara langsung kepada Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas antara lain biaya premi asuransi untuk sektor pertanian yang ditetapkan pemerintah.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (5)

Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 32

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud “mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen” adalah perubahan tersebut

dikonfirmasikan secara pribadi kepada Konsumen untuk mendapatkan persetujuan dari Konsumen.

Huruf c

Contoh sarana lain yang dapat dijadikan sebagai alat bukti:

1. Telepon, telepon seluler, atau *video call* yang direkam; dan/atau
2. Surat elektronik yang disampaikan kepada Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas antara lain suku bunga Kredit Usaha Rakyat yang ditetapkan pemerintah.

Huruf b

Contoh acuan penetapan kewajiban antara lain suku bunga dasar yang ditetapkan otoritas.

Huruf c

Contoh:

Terkait dengan kredit korporasi yang penetapan kewajiban, manfaat, dan hak dilakukan melalui proses negosiasi.

Ayat (4)

Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Masa jeda diberikan PUJK kepada Konsumen untuk mempelajari kembali dokumen perjanjian untuk tetap melaksanakan atau membatalkan perjanjian.

Huruf a

Yang dimaksud dengan “produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu panjang” adalah produk dan/atau layanan yang diperjanjikan jangka waktunya lebih dari

1 (satu) tahun antara lain seperti asuransi jiwa jangka panjang dan dana pensiun.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “produk dan/atau layanan yang bersifat kompleks” dapat berupa produk derivatif atau produk yang mengombinasikan 2 (dua) produk keuangan seperti *unit link* ataupun produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama.

Ayat (2)

Contoh menyetujui perjanjian antara lain persetujuan perjanjian melalui metode *telemarketing*, persetujuan melalui media elektronik (laman, telepon, aplikasi), atau menandatangani perjanjian.

Ayat (3)

Ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan termasuk mekanisme dan jangka waktu pemberian masa jeda.

Ayat (4)

Huruf a

Contoh program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

Huruf b

Contoh produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang oleh Konsumen antara lain:

1. Konsumen A mengajukan permohonan produk dana pensiun X di PUJK B, kemudian berhenti menggunakan layanan dan setelah jangka waktu tertentu, Konsumen A mengajukan permohonan produk dana pensiun X kembali di PUJK B yang memiliki fitur dan manfaat yang sama; atau
2. Konsumen A melakukan pembelian *renewal* produk asuransi.

Huruf c

Contoh bersifat kumpulan antara lain asuransi kumpulan dan dana pensiun pemberi kerja.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengalihan hak tagih kepada pihak lain” adalah perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan untuk pengalihan produk syariah, memerhatikan pemenuhan prinsip-prinsip syariah.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Pemberitahuan kepada Konsumen dilakukan melalui sarana korespondensi yang disepakati antara Konsumen dan PUJK.

Pemberitahuan kepada Konsumen termasuk menginformasikan nilai dari hak tagih yang dialihkan.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen” adalah pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak mengakibatkan penambahan biaya, perubahan manfaat, risiko, hak dan kewajiban yang bertentangan dengan syarat dan ketentuan yang diatur dalam perjanjian kredit atau pembiayaan dengan PUJK.

Pasal 35

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen” adalah pemberian akses penggunaan produk dan/atau layanan yang sama terhadap Konsumen yang memiliki klasifikasi yang sama.

Ayat (2)

Layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia antara lain:

- a. memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille*;
- b. penyedia layanan menyediakan fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas;
- c. menyediakan jalur landai;
- d. adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- e. menyediakan pegawai terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- f. adanya ATM khusus penyandang disabilitas; atau
- g. menyediakan media informasi yang memperhatikan Konsumen penyandang disabilitas,

yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud “penyandang disabilitas” adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyandang disabilitas.

Yang dimaksud dengan “lanjut usia” adalah seseorang dengan usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Yang dimaksud dengan tanda bukti dapat berbentuk elektronik.

Tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan antara lain polis asuransi, bilyet deposito, *confirmation letter* reksa dana, salinan perjanjian kredit, atau salinan perjanjian pembiayaan.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Contoh instruksi Konsumen antara lain kuasa pemotongan dana untuk investasi reksa dana sesuai persetujuan Konsumen, permintaan pemindahbukuan, jual atau beli saham sesuai instruksi Konsumen.

Pasal 40

Yang dimaksud dengan “kapasitas yang memadai” adalah pemahaman atas kompleksitas produk dan/atau layanan serta klasifikasi Konsumen.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengadilan” termasuk pengadilan agama.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan” adalah Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan di luar Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urut Dana.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “fungsi atau unit” adalah fungsi atau unit Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di luar fungsi atau unit literasi keuangan, fungsi atau unit inklusi keuangan dan fungsi atau unit layanan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Contoh PUJK menghindari benturan kepentingan antara lain Pegawai pemasaran yang merangkap menangani pengaduan dan terlibat dalam pengaduan oleh Konsumen, tidak diperbolehkan menangani pengaduan tersebut.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Yang dimaksud dengan “mekanisme pelaporan” antara lain prosedur dan/atau sistem.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya meliputi:

1. sektor perbankan antara lain tabungan, *safe deposit box*, kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, kelembagaan, dan perizinan bank;
2. sektor industri keuangan non bank antara lain asuransi jiwa, asuransi umum, *bancassurance*, pembiayaan multi guna, pembiayaan kendaraan berdasarkan prinsip syariah, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, program pensiun iuran pasti, dan Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi; dan
3. sektor pasar modal antara lain obligasi, saham, sukuk, reksa dana, kelembagaan, dan perizinan Pasar Modal.

Yang dimaksud dengan “Informasi lainnya” antara lain informasi yang terkait dengan sistem dan informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan serta informasi yang terkait dengan investasi ilegal.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 52

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “itikad tidak baik” adalah itikad tidak baik berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud “berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan” bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan mengakibatkan kerugian materi bagi Konsumen, masyarakat, atau sektor jasa keuangan.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Yang dimaksud dengan “pengawasan *market conduct*” adalah pengawasan terhadap perilaku PUJK dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam upaya mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

Huruf a

Pengawasan tidak langsung antara lain berupa pengawasan dini melalui penelitian/penelaahan, analisis, dan evaluasi laporan PUJK.

Huruf b

Pengawasan langsung antara lain berupa pengamatan lapangan, pemeriksaan tematik, dan pemeriksaan khusus.

Pasal 55

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh:

meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya antara lain Otoritas Jasa Keuangan meminta PUJK untuk menghentikan iklan atau melakukan perubahan terhadap perjanjian baku.

Huruf c

Contoh:

melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain memanggil PUJK untuk membuat rencana tindak (*action plan*).

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 56

Bentuk pembinaan kepada PUJK antara lain permintaan tindak lanjut atas pengawasan langsung dan/atau tidak langsung.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.