

RINGKASAN EKSEKUTIF

Nama Peraturan	: PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN
Nomor Peraturan	: POJK NO. 22 TAHUN 2023
Ditetapkan	: 22 Desember 2023
Diundangkan	: 22 Desember 2023
Mulai berlaku	: 22 Desember 2023

LATAR BELAKANG

- Penguatan fungsi OJK dalam melaksanakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
- Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) serta Literasi dan Inklusi Keuangan sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan UU P2SK.

DEFINISI

- **Lembaga Jasa Keuangan (LJK)** adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, **dana pensiun**, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. [Pasal 1 angka 1]
- **Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)** adalah: [Pasal 1 angka 2]
 - a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
 - b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- **Konsumen** adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh OJK. [Pasal 1 angka 3]
- **Pelindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen. [Pasal 1 angka 4]
- **Pengaduan Berindikasi Sengketa** adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati. [Pasal 1 angka 7]
- **Pengaduan Berindikasi Pelanggaran** adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK. [Pasal 1 angka 8]
- **Pengaduan** adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran. [Pasal 1 angka 9]
- **Layanan Pengaduan** adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di SJK. [Pasal 1 angka 10]
- **Tanggapan Pengaduan** adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen. [Pasal 1 angka 11]

- **Sengketa** adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK. [Pasal 1 angka 12]
- **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)** adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan. [Pasal 1 angka 13]
- **Literasi Keuangan** adalah **pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan** yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat. [Pasal 1 angka 17]
- **Inklusi Keuangan** adalah **ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan** PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat. [Pasal 1 angka 18]
- **Informasi** adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format melalui media komunikasi elektronik maupun non elektronik. [Pasal 1 angka 19]
- **Pengawasan Perilaku PUJK (*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 Pelindungan Konsumen. [Pasal 1 angka 20]
- **Pemeriksaan Tematik** adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau dan analisis atas produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memiliki potensi menimbulkan kerugian Konsumen berdasarkan tema yang telah ditetapkan. [Pasal 1 angka 21]
- **Pemeriksaan Khusus** adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti untuk membuktikan dugaan adanya perilaku PUJK yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau menimbulkan kerugian Konsumen. [Pasal 1 angka 22]
- **Perintah Tertulis** adalah perintah secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan kegiatan tertentu, guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau mencegah dan mengurangi kerugian Konsumen, masyarakat, PUJK, dan sektor jasa keuangan. [Pasal 1 angka 23]
- **PUJK** terdiri atas: [Pasal 2]
 - a. **LJK** yang meliputi: 1) Bank Umum; 2) Bank Perekonomian Rakyat; 3) Perusahaan Efek; 4) **Dana Pensiun**; 5) Perusahaan Asuransi; 6) Perusahaan Reasuransi; 7) Perusahaan Pembiayaan; 8) Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur; 9) Perusahaan Modal Ventura; 10) Lembaga Keuangan Mikro; dan 11) LJK Lainnya;
 - b. pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan, **yang diberikan izin dan dinyatakan diawasi oleh OJK** berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan

- c. PUJK lainnya meliputi pihak **yang menyelenggarakan inovasi teknologi sektor keuangan** di SJK yang **diberikan izin dan dinyatakan diawasi oleh OJK** berdasarkan peraturan perundang-undangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah.

PRINSIP PELINDUNGAN KONSUMEN

Pelindungan Konsumen di SJK menerapkan prinsip: [Pasal 3 ayat 2]

- 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; dan
- g. persaingan yang sehat.

PERILAKU DASAR PUJK

- PUJK **wajib beriktikad baik** dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen. [Pasal 4 Ayat 1]
- PUJK wajib memperlakukan atau **melayani Konsumen secara tidak diskriminatif**, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian. [Pasal 4 Ayat 2]
- **PUJK berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik.** [Pasal 6]
- PUJK wajib **memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur** tertulis Pelindungan Konsumen. [Pasal 8 Ayat 1]
- Kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen terdapat pada kegiatan: [Pasal 8 Ayat 2]
 - 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.
- **Kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen memuat:** [Pasal 8 Ayat 3]
 - a. **kesetaraan akses** kepada setiap Konsumen;
 - b. **layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;**
 - c. pelindungan aset Konsumen;
 - d. **pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;**
 - e. **informasi penanganan dan penyelesaian Pengaduan** yang disampaikan oleh Konsumen; dan
 - f. **mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen.**
- **PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai,** dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku: [Pasal 9 Ayat 1]
 - 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.
- PUJK wajib memiliki dan menerapkan **kode etik Pelindungan Konsumen** dan masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK. [Pasal 9 Ayat 2]
- **PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen** yang disebabkan **kesalahan, kelalaian,** dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK. [Pasal 10 Ayat 1]

PENGECUALIAN

- Kewajiban pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan **dikecualikan** untuk Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Penjaminan Ulang, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, **Dana Pensiun Pemberi Kerja,** dan Lembaga Keuangan Mikro. [Pasal 18]

PELINDUNGAN DATA DAN INFORMASI KONSUMEN

- PUJK **wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.** [Pasal 19 Ayat 1]
- **Data dan/atau informasi Konsumen** mencakup: [Pasal 19 Ayat 2]
 - a. **perseorangan**
 - 1) nama lengkap;
 - 2) Nomor Induk Kependudukan;
 - 3) alamat;
 - 4) tanggal lahir dan/atau umur;
 - 5) nomor telepon;
 - 6) nama ibu kandung;
 - 7) data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK;
 - 8) data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. **korporasi**
 - 1) nama;
 - 2) alamat;
 - 3) nomor telepon;
 - 4) dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham; dan/atau
 - 5) data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
- Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan dalam hal: [Pasal 20 Ayat 3]
 - a. **Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis;** dan/atau
 - b. terdapat kewajiban bagi PUJK untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- **PUJK dilarang:** [Pasal 22 Ayat 1]
 - a. **memberikan** data dan/atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
 - b. **menggunakan data** dan/atau informasi Konsumen **yang telah mengakhiri perjanjian** produk dan/atau layanan;

- c. **menggunakan** data dan/atau informasi **calon Konsumen** yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
- d. menggunakan data dan/atau informasi **calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan** produk dan/atau layanan.
- Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, PUJK wajib **memastikan keamanan sistem informasi** dan **ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen**. [Pasal 24 Ayat 1]

DESAIN PRODUK DAN LAYANAN

- PUJK wajib melakukan **pengujian** produk dan/atau layanan baru. [Pasal 26 Ayat 1]
- PUJK wajib **mendokumentasikan hasil pengujian** produk dan/atau layanan. [Pasal 26 Ayat 4]
- PUJK wajib memiliki **pedoman penetapan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan**. [Pasal 28 Ayat 1]

PENYEDIAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

- PUJK wajib **menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan** calon Konsumen dan/atau Konsumen. [Pasal 29 Ayat 1]
- PUJK wajib menyediakan **ringkasan informasi produk** dan/atau **layanan** yang dibuat dengan memuat: [Pasal 30 Ayat 1]
 - 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/ilustrasi dan/atau data historis/realisasi kinerja bagi produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.

PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

- PUJK **wajib memberikan informasi mengenai produk** dan/atau **layanan** yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian. [Pasal 32 Ayat 1]
- PUJK **wajib melakukan konfirmasi pemahaman** calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal. [Pasal 33 Ayat 7]
- Konfirmasi pemahaman **wajib dituangkan** dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. [Pasal 33 Ayat 8]

PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN

- PUJK memenuhi **keseimbangan, keadilan, dan kewajaran** dalam membuat perjanjian produk dan/atau layanan. [Pasal 44 Ayat 1]
- Dalam perjanjian produk dan/atau layanan, PUJK **wajib mencantumkan:** [Pasal 44 Ayat 4]

- a. **biaya** dari produk dan/atau layanan yang harus dibayar Konsumen; dan
 - b. **komisi/imbalan** kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan yang diperoleh dari pembayaran yang dilakukan oleh Konsumen, dalam hal PUJK memberikan komisi/imbalan kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan.
- PUJK wajib mencantumkan kesepakatan **pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan** dalam perjanjian produk dan/atau layanan antara PUJK dan Konsumen. [Pasal 44 Ayat 5]
 - PUJK wajib memberikan pemahaman kepada calon Konsumen mengenai **biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban** calon Konsumen. [Pasal 45 Ayat 1]
 - PUJK wajib melakukan **konfirmasi pemahaman** calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian. [Pasal 45 Ayat 3]
 - **Konfirmasi pemahaman klausul perjanjian** wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. [Pasal 45 Ayat 4]
 - Perjanjian tertulis **dapat berbentuk perjanjian baku yang memuat klausul baku**, kecuali yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan. [Pasal 46 Ayat 1]
 - PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat **klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi**: [Pasal 46 Ayat 2]
 - 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 objek 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 klausul**;
 - 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 kepentingan PUJK;
 - k. **membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK** ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian; dan
 - l. **membatasi barang bukti** yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian.

- PUJK wajib **memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan** atas dokumen perjanjian baku. [Pasal 47 Ayat 1]
- PUJK wajib memberikan **masa jeda** bagi Konsumen sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang: [Pasal 51 Ayat 1]
 - a. memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau
 - b. bersifat kompleks.
- Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan **paling kurang 2 (dua) hari kerja** sejak Konsumen menyetujui perjanjian. [Pasal 51 Ayat 2]
- Kewajiban pemberian masa jeda **dikecualikan** dari produk dan/atau layanan: [Pasal 51 Ayat 7]
 - a. program pemerintah atau otoritas;
 - b. digunakan secara berulang oleh Konsumen;
 - c. bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen; atau
 - d. yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat (2) paling kurang 2 (dua) hari kerja.

LAYANAN KEPADA KONSUMEN

- PUJK wajib menyediakan layanan informasi untuk Konsumen. [Pasal 54 Ayat 1]
- PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2). [Pasal 54 Ayat 2]
- PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan **layanan khusus** kepada Konsumen **penyandang disabilitas** dan **lanjut usia**. [Pasal 54 Ayat 3]
- PUJK wajib **menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset** Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK. [Pasal 55 Ayat 1]
- PUJK **wajib memberikan**: [Pasal 56 Ayat 1]
 - a. **tanda bukti kepemilikan** produk dan/atau pemanfaatan layanan;
 - b. **akses untuk memperoleh tanda bukti kepemilikan** produk dan/atau pemanfaatan layanan; dan/atau
 - c. **akses untuk mencetak tanda bukti kepemilikan** produk dan/atau pemanfaatan layanan,
 kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.
- 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. [Pasal 57 Ayat 1]
- PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan: [Pasal 58 Ayat 1]
 - a. perjanjian antara PUJK dan Konsumen; dan
 - b. ketentuan peraturan perundang-undangan.

LAYANAN PENGADUAN

- PUJK wajib **memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan** yang disampaikan oleh Konsumen. [Pasal 68 Ayat 1]
- PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan. [Pasal 68 Ayat 2]

- PUJK wajib **menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen**. [Pasal 69 Ayat 1]
- Layanan Pengaduan memiliki ruang lingkup terdiri atas: [Pasal 69 Ayat 2]
 - a. **penerimaan Pengaduan**;
 - b. **penanganan Pengaduan**; dan
 - c. **penyelesaian Pengaduan**.

PENERIMAAN PENGADUAN

- PUJK wajib **menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan** yang diajukan oleh Konsumen. [Pasal 70 Ayat 1]
- Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara **lisan** dan/atau **tertulis**. [Pasal 70 Ayat 2]
- PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan. [Pasal 71 Ayat 1]
- PUJK wajib **memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja** untuk **melengkapi kekurangan dokumen**. [Pasal 71 Ayat 5]
- PUJK wajib **menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan** kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan. [Pasal 72 Ayat 1]
- PUJK wajib **menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen** yang mengajukan Pengaduan secara tertulis. [Pasal 73 Ayat 1]

PENANGANAN PENGADUAN

- PUJK wajib melakukan **tindak lanjut** dan **menyelesaikan Pengaduan secara lisan** paling lama **5 (lima) hari kerja** sejak Pengaduan diterima PUJK. [Pasal 74 Ayat 1]
- Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan. [Pasal 74 Ayat 2]
- PUJK wajib melakukan **tindak lanjut** dan **melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis** paling lama **10 (sepuluh) hari kerja** sejak dokumen diterima secara lengkap. [Pasal 75 Ayat 1]
- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat **memperpanjang jangka waktu** paling lama **10 (sepuluh) hari kerja** sejak jangka waktu berakhir. [Pasal 75 Ayat 2]
- PUJK **dapat menolak menangani Pengaduan** jika: [Pasal 76 Ayat 1]
 - a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
 - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan;
 - d. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan; dan/atau
 - e. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

- PUJK wajib **memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen** atas Pengaduan yang diterima. [Pasal 77 Ayat 1]
- Dalam hal **Pengaduan disampaikan secara tertulis**, PUJK menyampaikan **Tanggapan Pengaduan secara tertulis**. [Pasal 77 Ayat 2]
- Dalam hal **Pengaduan disampaikan secara lisan**, PUJK menyampaikan **Tanggapan Pengaduan secara lisan** dan/atau **tertulis**. [Pasal 77 Ayat 3]
- **Tanggapan Pengaduan** dapat berupa: [Pasal 78 Ayat 1]
 - a. **penjelasan permasalahan**, dalam hal tidak terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - b. **penawaran penyelesaian**, dalam hal terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
- PUJK **mencantumkan jangka waktu** yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian. [Pasal 78 Ayat 2]
- PUJK wajib **melakukan perekaman suara** dan/atau **video** terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan secara lisan yang dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video. [Pasal 78 Ayat 5]
- Ketentuan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di SJK dilaksanakan sesuai dengan POJK mengenai **layanan pengaduan konsumen di SJK**. [Pasal 78 Ayat 7]

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

- PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan **secara semesteran** kepada OJK. [Pasal 79 Ayat 1]
- Laporan Layanan Pengaduan disampaikan kepada OJK c.q. **Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen**. [Pasal 79 Ayat 2]
- Laporan Layanan Pengaduan disampaikan **paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya** setelah periode semesteran berakhir. [Pasal 79 Ayat 3]
- Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan **dilengkapi surat pengantar** dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi. [Pasal 80 Ayat 3]
- Ketentuan lebih lanjut mengenai **bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan** ditetapkan oleh OJK. [Pasal 81 Ayat 4]

PENYELESAIAN PENGADUAN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

- Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, **Konsumen dapat**: [Pasal 82 Ayat 1]
 - a. **menyampaikan Pengaduan kepada OJK** untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan OJK; atau

- b. **mengajukan Sengketa kepada LAPS** Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari OJK atau **kepada pengadilan**.
- PUJK berhak mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. [Pasal 84 Ayat 1]

PENILAIAN SENDIRI

- PUJK **melakukan penilaian sendiri** terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat. [Pasal 85 Ayat 1]
- PUJK wajib menyampaikan **laporan hasil penilaian sendiri** kepada OJK c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen **setiap 1 (satu) tahun sekali** paling lambat pada tanggal **30 September tahun berjalan**. [Pasal 85 Ayat 2]
- Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan dilengkapi **surat pengantar** dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi. [Pasal 86 Ayat 3]

FUNGSI ATAU UNIT PELINDUNGAN KONSUMEN

- PUJK wajib memiliki **fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen** dan masyarakat. [Pasal 88 Ayat 1]
- Fungsi atau unit **dapat dirangkap** oleh **fungsi atau unit lain**. [Pasal 88 Ayat 2]
- PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk **memublikasikan keberadaan fungsi atau unit** yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan. [Pasal 88 Ayat 8]
- Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen memiliki **tugas meliputi**: [Pasal 89]
 - a. **memberikan sosialisasi** kepada **seluruh Pegawai di PUJK mengenai Pelindungan Konsumen** dan masyarakat;
 - b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
 - c. **berkoordinasi dengan unit terkait** untuk **pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK** terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
 - d. **melaporkan kepada Direksi** mengenai **implementasi Pelindungan Konsumen** dan masyarakat, serta **memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen** dan masyarakat;
 - e. **mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen** dan masyarakat di SJK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di SJK;
 - f. **menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan** yang disampaikan oleh Konsumen;
 - g. **menyusun materi penanganan Pengaduan** yang akan dicantumkan dalam **laporan tahunan, laman (website)**, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK;
 - h. **menjadi penghubung penanganan Pengaduan** yang disampaikan Konsumen kepada OJK dan/atau otoritas lainnya; dan
 - i. tugas lain dalam Pelindungan Konsumen.

ORGANISASI DAN PELAPORAN

- **Direksi wajib menunjuk:** [Pasal 90 Ayat 3]
 - a. anggota Direksi atau **pejabat setingkat di bawah Direksi** di kantor pusat; dan
 - b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, **yang menjalankan fungsi** atau **unit Pelindungan Konsumen**.
- Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen **bertanggung jawab langsung kepada Direksi PUJK**. [Pasal 90 Ayat 4]
- PUJK wajib memiliki **mekanisme pelaporan untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan** Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini. [Pasal 90 Ayat 5]

PENGEMBANGAN KAPASITAS SDM

- Pengembangan kapasitas Pegawai PUJK dilakukan melalui **pelatihan**. [Pasal 91 Ayat 2]
- Pelatihan dilakukan secara berkala **paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun** kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen. [Pasal 91 Ayat 3]
- Pelatihan terkait Pelindungan Konsumen bagi Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan **paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya**. [Pasal 91 Ayat 4]
- **Materi** dalam pelatihan Pelindungan Konsumen meliputi: [Pasal 91 Ayat 5]
 - a. **prosedur Layanan Pengaduan**;
 - b. **tugas pokok** dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen;
 - c. **pengetahuan** tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK; dan
 - d. **etika dan tata cara berkomunikasi** dengan Konsumen.
- PUJK melakukan **evaluasi** terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan. [Pasal 91 Ayat 6]
- PUJK melakukan **tindak lanjut** dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan. [Pasal 91 Ayat 7]

HAK DAN KEWAJIBAN CALON KONSUMEN DAN KONSUMEN

- **Hak** calon Konsumen dan/atau **Konsumen** meliputi: [Pasal 92 Ayat 2]
 - a. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
 - b. memilih produk dan/atau layanan;
 - c. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
 - e. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
 - f. mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. mendapat edukasi keuangan;
 - h. diperlakukan atau dilayani secara benar;
 - i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;

- j. membentuk asosiasi Konsumen; dan
 - k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- **Kewajiban** calon Konsumen dan/atau **Konsumen** meliputi: [Pasal 92 Ayat 3]
 - a. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan PUJK;
 - b. membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
 - c. beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
 - d. memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
 - e. membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan PUJK; dan
 - f. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SJK OLEH OJK

- Konsumen dan/atau masyarakat dapat **memanfaatkan layanan** yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa: [Pasal 93 Ayat 1]
 - a. layanan penerimaan Informasi;
 - b. layanan pemberian Informasi; dan
 - c. layanan Pengaduan.
- Konsumen dapat **menyampaikan Pengaduan** melalui layanan Pengaduan ke OJK. [Pasal 96 Ayat 1]

PEMBELAAN HUKUM OLEH OJK UNTUK PKM

- Untuk Pelindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum meliputi: [Pasal 98 Ayat 1]
 - a. **memerintahkan** atau **melakukan tindakan tertentu kepada PUJK** untuk menyelesaikan Pengaduan Konsumen; dan/atau
 - b. mengajukan gugatan.
- Dalam melakukan pembelaan hukum, **OJK dapat meminta dokumen** dan/atau **informasi** kepada: [Pasal 98 Ayat 2]
 - a. PUJK;
 - b. lembaga penunjang dan profesi yang melakukan kegiatan di SJK; dan/atau
 - c. pihak lain.

PENGAWASAN PERILAKU PUJK OLEH OJK

- OJK berwenang melakukan **Pengawasan Perilaku PUJK** (*Market Conduct*). [Pasal 101 Ayat 1]
- Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dilakukan dengan **tujuan** untuk: [Pasal 101 Ayat 2]
 - a. memastikan kepatuhan PUJK dalam menerapkan ketentuan Pelindungan konsumen dan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung; dan
 - b. mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara Konsumen dan PUJK dalam penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

- **OJK melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*)** dengan cara: [Pasal 102]
 - a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
 - b. pengawasan langsung.
- OJK **berwenang memberikan** Perintah Tertulis untuk: [Pasal 110 Ayat 1]
 - a. mengganti pengurus atau pihak tertentu di PUJK;
 - b. menghentikan, membatasi, atau memperbaiki kegiatan usaha atau transaksi;
 - c. pengembalian harta kekayaan milik Konsumen;
 - d. menghentikan atau mengubah perjanjian antara PUJK dengan pihak lain yang diduga merugikan Konsumen, masyarakat, dan sektor jasa keuangan;
 - e. mengganti kerugian Konsumen dan/atau masyarakat; dan/atau
 - f. Perintah Tertulis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

PENGENAAN SANKSI DAN PENGAJUAN KEBERATAN

- Pengenaan sanksi administratif oleh OJK diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu. [Pasal 115 Ayat 1]
- OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat. [Pasal 115 Ayat 2]
- PUJK yang dikenai sanksi administratif dapat mengajukan keberatan kepada OJK. [Pasal 115 Ayat 3]

KETENTUAN LAIN-LAIN

- Sanksi untuk pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya, pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya, pemberhentian pengurus, denda administratif, pencabutan izin produk dan/atau layanan, dan pencabutan izin usaha **dikenakan dengan** atau **tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis**. [Pasal 116 Ayat 2]
- **Sanksi denda administratif** dikenakan paling banyak **Rp15.000.000.000,00** (lima belas miliar rupiah). [Pasal 116 Ayat 3]

KETENTUAN PERALIHAN

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh PUJK sebelum berlakunya POJK ini disesuaikan dengan POJK ini paling lambat pada tanggal **31 Desember 2024**. [Pasal 117]

KETENTUAN PENUTUP

- Pada saat POJK ini mulai berlaku: [Pasal 120]
 - a. **ketentuan pelaksana** POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK; dan dinyatakan **tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan POJK** ini.
- Pada saat POJK ini mulai berlaku: [Pasal 121 Ayat 1]
 - a. Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 45 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di SJK;

- b. Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 22 ayat (1) sampai dengan ayat (5), Pasal 23, dan Pasal 24 POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di SJK oleh OJK;
 - c. **POJK Nomor 6/POJK.07/2022** tentang **Perlindungan Konsumen dan Masyarakat** di SJK;
 - d. Pasal 3, Pasal 14, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 32, dan Pasal 36 POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK,
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Kewajiban penyampaian **laporan Layanan Pengaduan** secara semesteran untuk pertama kali dilakukan paling lambat tanggal **10 Juli 2024**. [Pasal 124 Ayat 1]
 - POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. (**22 Desember 2023**). [Pasal 125]