

## SIARAN PERS

### **TINGKATKAN PEMAHAMAN OJK GELAR SOSIALISASI PERATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI PONTIANAK**

---

Pontianak, 9 Maret 2017. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggelar Sosialisasi Peraturan terkait Edukasi dan Perlindungan Konsumen di Pontianak Kalimantan Barat, Rabu untuk meningkatkan pemahaman Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mengenai hak dan kewajiban konsumen industri jasa keuangan.

Sosialisasi dengan tema “Implementasi Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan serta Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Ketentuan Perlindungan Konsumen” itu diharapkan mendorong PUJK lebih transparan dalam memberikan informasi kepada masyarakat/calon konsumen khususnya mengenai hak dan kewajiban terkait produk dan layanan jasa keuangan.

“Kegiatan ini diharapkan bisa mendorong PUJK untuk terus meningkatkan peran sertanya dalam upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan,” kata Kepala Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan OJK Agus Sugiarto.

PUJK juga diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat kepada konsumen dan melakukan upaya pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang tepat sehingga pada akhirnya akan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa keuangan dan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan masyarakat.

Salah satu hal yang mendasari untuk dilakukan sosialisasi oleh OJK secara berkelanjutan di antaranya adalah data layanan konsumen OJK yang sampai tahun 2016 tercatat ada 51.686 pertanyaan, 19.531 permintaan informasi dan 3.852 pengaduan.

Data layanan konsumen OJK menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan masih tinggi sehingga OJK perlu melakukan *preventif action* yang salah satunya melalui kegiatan sosialisasi.

OJK juga melihat bahwa tingginya permasalahan yang terjadi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fitur, biaya, manfaat, hak dan kewajiban serta risiko atas produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan OJK pada tahun 2016, tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia sebesar 29,66%, sedangkan tingkat literasi keuangan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat adalah sebesar 30,55%. Provinsi Kalimantan Barat tingkat literasi keuangannya menempati posisi ke-13 tertinggi di antara provinsi-provinsi lain di Indonesia.

Tingkat literasi keuangan sesuai hasil survei OJK 2016 secara nasional mengalami peningkatan sebesar 7,82% jika dibandingkan dengan hasil survei OJK tahun 2013 sebesar 21,84%.

Sementara untuk kota Pontianak, berdasarkan hasil survei OJK tahun 2016 tingkat literasi keuangan masyarakatnya adalah sebesar 40,15% lebih besar dari literasi keuangan masyarakat secara nasional.

Sementara tingkat inklusi keuangan masyarakat Indonesia berdasarkan hasil survei OJK 2016 adalah sebesar 67,82% naik sebesar 8,08% dari hasil survei tahun 2013 yaitu sebesar 59,74%.

Provinsi Kalimantan Barat angka inklusinya adalah sebesar 64,45% sedangkan untuk kota Pontianak tingkat inklusi keuangan masyarakat sebesar 74,45%. Inklusi keuangan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat menduduki peringkat ke-22 jika dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain di Indonesia.

Masih rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan masyarakat seringkali dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab untuk memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan dengan berbagai cara sehingga seringkali yang disampaikan kepada masyarakat tidak akurat dan tidak jelas, yang berpotensi merugikan masyarakat.

Kondisi ini tentunya memerlukan keseriusan seluruh pemangku kepentingan untuk terus gencar melakukan berbagai upaya edukasi keuangan yang diimbangi dengan peningkatan upaya perlindungan terhadap konsumen disektor jasa keuangan.

Dalam melakukan upaya peningkatan literasi keuangan masyarakat serta mendorong peranan lembaga jasa keuangan secara berkelanjutan, OJK telah menerbitkan sejumlah peraturan;

1. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
2. POJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
3. SEOJK Nomor 12/SEOJK/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan kepada seluruh *stakeholders*
4. SEOJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan
5. POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan

\*\*\*

Informasi lebih lanjut:

**Agus Sugiarto**, Kepala Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan OJK

Telp: 1500655 | Email: [agus.sugiarto@ojk.go.id](mailto:agus.sugiarto@ojk.go.id) | Website: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)