

Yth.

1. Para Anggota Dewan Komisiner;
  2. Para Pemimpin Satuan Kerja; dan
  3. Seluruh Pegawai Otoritas Jasa Keuangan;
- di lingkungan Otoritas Jasa Keuangan

SALINAN

SURAT EDARAN DEWAN KOMISIONER

NOMOR 2 /SEDK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN

DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/PDK.07/2015 tentang Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, serta dalam rangka mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan penerapan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang baik, maka perlu diatur ketentuan mengenai pedoman Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dalam suatu Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

#### I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
2. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan layanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis

pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen adalah kegiatan mengamati dan meneliti mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi keseluruhan siklus produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam rangka perlindungan Konsumen.
4. Pedoman Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen adalah panduan untuk melakukan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
5. Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) adalah proses Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan melalui pengisian kertas kerja oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebagaimana terdapat dalam Pedoman Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen.
6. Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) adalah proses Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen berdasarkan tema atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang memiliki potensi merugikan Konsumen.
7. Kertas Kerja adalah formulir dan/atau bentuk isian untuk melakukan pemantauan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan.
8. Satuan Kerja yang membawahi Bidang Pengawasan adalah Satuan Kerja yang mempunyai tugas dan/atau fungsi pengawasan, meliputi bidang pengawasan Pasar Modal, Perbankan, dan Industri Keuangan Non Bank.

## II. PRINSIP DASAR PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penyelenggaraan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan untuk memastikan penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen yang terdiri atas:

1. transparansi;  
adalah pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.
2. perlakuan yang adil;  
adalah perlakuan kepada Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif (diskriminatif adalah memperlakukan pihak lain secara berbeda berdasarkan suku, agama dan ras).
3. keandalan;  
adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastuktur, dan sumber daya manusia yang andal.

4. kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen; adalah tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau; adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan. Yang dimaksud dengan “penyelesaian sengketa” adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan ajudikasi.

### III. METODE PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan
  - b. Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*).
2. Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)
  - a. Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen melakukan penyusunan Kertas Kerja yang terdiri dari:
    - 1) Kertas Kerja Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat;
    - 2) Kertas Kerja Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
    - 3) Kertas Kerja Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan; dan
    - 4) Kertas Kerja Perjanjian Baku.
    - 5) Kertas Kerja Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen;

sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan ini.
  - b. Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen paling sedikit satu kali dalam 1 (satu) tahun melakukan evaluasi terhadap Kertas Kerja.

### 3. Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*)

Pelaksanaan Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) dijalankan secara berurutan untuk mendapatkan data dan/atau informasi yang komprehensif dan tidak bias. Hasil Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) menjadi dasar pemberian rekomendasi bagi pengambil keputusan suatu kebijakan khususnya terkait perlindungan Konsumen. Siklus pemantauan tematik (*Thematic Surveillance*) meliputi:

- a. Pengumpulan Data dan/atau Informasi
 

Proses pengumpulan data dan/atau informasi bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai produk dan/atau layanan jasa keuangan sekaligus mendeteksi perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak menerapkan prinsip perlindungan Konsumen.
- b. Proses Perencanaan Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*).
  - 1) Penyusunan tema dalam Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
    - a) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen mengusulkan tema pada Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) berkoordinasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan. Bentuk koordinasi yang dimaksud dapat berupa rapat koordinasi, *circular letter*, dan nota dinas.
    - b) Penentuan tema pada Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) disampaikan kepada Anggota Dewan Komisioner yang membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen paling lambat akhir bulan November.
    - c) Anggota Dewan Komisioner yang membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen menetapkan tema pada Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) dengan surat keputusan.
    - d) Anggota Dewan Komisioner lain dapat memberikan usulan tema pada Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) selain tema yang ditetapkan oleh Anggota Dewan Komisioner yang membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
  - 2) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen menentukan ruang lingkup kegiatan, besaran *sampling*, jangka waktu pelaksanaan kegiatan dan sumber daya manusia yang diperlukan. Dalam hal diperlukan data dan/atau informasi tambahan dapat berkoordinasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.

#### IV. RUANG LINGKUP PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Pelaksanaan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen mencakup keseluruhan siklus produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam rangka perlindungan Konsumen baik layanan sebelum penjualan, saat penjualan maupun purna jual.
2. Pedoman Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen meliputi proses Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen terhadap:
  - a. Peraturan dan kebijakan perlindungan Konsumen;
  - b. Implementasi atas ketentuan perlindungan Konsumen; dan
  - c. Evaluasi terhadap implementasi perlindungan Konsumen.
3. Proses Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen mencakup:
  - a. Pelaksanaan Edukasi;
  - b. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
  - c. Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan;
  - d. Perjanjian Baku;
  - e. Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen; dan
  - f. Pelayanan dalam rangka penyelesaian sengketa.

#### V. PELAKSANAAN PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

1. Pelaksanaan Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)
  - a. Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:
    - 1) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen menyampaikan Kertas Kerja kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan melalui Nota Dinas sebagaimana tercantum dalam Lampiran 2 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan ini;
    - 2) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan menyampaikan surat yang memuat alamat laman (*website*) Sistem Informasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk dapat diakses, sebagaimana tercantum dalam Lampiran 3 yang merupakan bagian tidak

terpisahkan ...

terpisahkan dari Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan ini;

- 3) Satuan kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen melakukan analisis Kertas Kerja yang diisi dan disampaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui laman (*website*) atau *hardcopy*, melakukan verifikasi antara lain dengan hasil pengamatan lapangan, laporan pengaduan, *database* yang diperoleh dari Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan, dan laporan lainnya yang terkait;
  - 4) Hasil analisis yang dilakukan oleh Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen disampaikan kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.
  - 5) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen memberikan penilaian terhadap pelaksanaan Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang terdiri dari 5 (lima) peringkat yakni: 1 (sangat baik), 2 (baik), 3 (cukup baik), 4 (kurang baik), dan 5 (tidak baik).
- b. Selain Kertas Kerja sebagaimana dimaksud dalam huruf a, Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen menyusun Kertas Kerja penilaian mandiri tematik yang bentuk dan isinya akan ditentukan kemudian sesuai dengan kebutuhan.
- c. Kertas Kerja penilaian mandiri tematik sebagaimana huruf b, dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:
- 1) Penentuan data dan/atau informasi yang diperlukan dalam Kertas Kerja penilaian mandiri tematik terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Anggota Dewan Komisiner yang membidangi Edukasi dan Perlindungan Konsumen;
  - 2) Kertas Kerja penilaian mandiri tematik dimuat dalam laman (*website*);
  - 3) Waktu pelaksanaan dapat bersamaan dengan periode pengisian kertas kerja dalam lampiran ini atau terpisah;
  - 4) Kertas Kerja penilaian mandiri tematik sebagaimana dimaksud pada angka 2) dikoordinasikan melalui Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.

2. Pelaksanaan Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) melalui tahapan sebagai berikut:
  - a. Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan bekerjasama dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan, dengan tatacara sebagaimana tercantum dalam angka 1 huruf c.
  - b. Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen melakukan Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) berdasarkan tema yang sudah ditetapkan.
  - c. Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) dilakukan dengan mengacu pada tema yang telah ditetapkan pada tahun yang bersangkutan atau dapat pula dilakukan sesuai tema yang ditetapkan kemudian.
  - d. Tema yang ditetapkan kemudian sebagaimana dimaksud pada huruf c diatas dilakukan dalam hal ditemukan adanya peristiwa terkait perlindungan Konsumen yang memiliki dampak luas terhadap masyarakat dan berdasarkan penilaian diperlukan adanya klarifikasi atau pemantauan terkait hal dimaksud.
  - e. Hasil pengamatan lapangan dalam pelaksanaan Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) dilakukan analisis oleh Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen dengan berkoordinasi dengan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.
  - f. Dalam hal hasil koordinasi sebagaimana dimaksud pada huruf e di atas diperlukan tindak lanjut maka Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen akan menyampaikan rekomendasi kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.
3. Analisis atas hasil pemantauan perlindungan Konsumen
  - a. Analisis atas hasil Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)
    - 1) Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen melakukan analisis hasil Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a butir 3) di atas.
    - 2) Hasil analisis Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) yang telah dilakukan verifikasi dapat menjadi *database* Pemantauan dan Analisis perlindungan Konsumen dan/atau sebagai salah satu

dasar penentuan tema pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*) yang datanya dikelola oleh Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen dan dapat diakses oleh Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan.

b. Analisis atas hasil Pemantauan Tematik (*Thematic Surveillance*)

- 1) Mendeteksi adanya kesenjangan antara kebijakan bisnis Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan ketentuan perlindungan Konsumen;
- 2) Mengidentifikasi praktik bisnis Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ketentuan dan merugikan kepentingan Konsumen dan/atau masyarakat; dan
- 3) Mendeteksi adanya kesenjangan antara praktik bisnis dengan ketentuan perlindungan Konsumen meliputi keseluruhan proses bisnis baik layanan sebelum penjualan, saat penjualan maupun purna jual.

## VI. PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 30 Juni 2015

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN,

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum I  
Departemen Hukum,

ttd

Sudarmaji

Halaman ini sengaja dikosongkan



LAMPIRAN 1

SURAT EDARAN DEWAN KOMISIONER

NOMOR 2 /SEDK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

## 1. KERTAS KERJA PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KEPADA KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT

Kertas Kerja ini mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen Dan/Atau Masyarakat.

### A. KEBIJAKAN PELAKSANAAN EDUKASI

Apakah Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) telah memiliki kebijakan atau rencana program kerja edukasi terhadap Konsumen dan/atau masyarakat yang mengacu pada Program implementasi Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI)?

1. Ya → Lanjutkan

2. Tidak → Langsung ke bagian B. Implementasi, dilanjutkan ke C. Evaluasi

Mohon kemukakan kondisi kebijakan atau rencana program kerja Edukasi terhadap masyarakat atau konsumen yang dilakukan oleh PUJK ini.

NO.	MATERI	PILIHAN	
		1. Ya	2. Tidak
1	Apakah PUJK memiliki kebijakan penyusunan rencana program kerja edukasi tahunan?	Ya	Tidak
	Pedoman: Rencana edukasi wajib disusun dalam program tahunan PUJK yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan dan disampaikan dalam program kerja tahunan atau terpisah.		
2	Apakah PUJK memiliki kebijakan pelaporan rencana edukasi kepada Otoritas Jasa Keuangan?	Ya	Tidak
	Pedoman : PUJK menyampaikan laporan rencana edukasi kepada Otoritas Jasa Keuangan, cq Bidang Pengawasan dengan tembusan bidang Edukasi Dan Perlindungan Konsumen (EPK).		
3	Apakah PUJK memiliki kebijakan penetapan program kerja edukasi sesuai dengan sasaran, strategi dan kebijakan PUJK?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas.		

4	Apakah PUJK memiliki kebijakan tentang penetapan program kerja edukasi yang sesuai dengan program implementasi SNLKI?	Ya	Tidak
	Pedoman: Program kerja edukasi mengacu kepada SNLKI.		
5	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk menyampaikan rencana edukasi?	Ya	Tidak
	Pedoman: Penyampaian rencana edukasi dapat digabungkan dengan rencana bisnis atau disampaikan secara terpisah. Kriteria pengukuran kebijakan baik untuk jawaban Ya atau Tidak, yang dimaksud kebijakan ini ialah proses atau prosedur yang harus dilakukan PUJK untuk menyusun rencana, melaksanakan dan mengevaluasi edukasi termasuk metode penyampaian edukasi menggunakan alat bantu yang dapat mempermudah pemahaman masyarakat, misalnya alat peraga/simulasi dan video/film animasi.		
6	Apakah PUJK memiliki kebijakan tentang perubahan rencana edukasi sesuai dengan ketentuan dan memiliki kebijakan tentang jangka waktu penyampaian perubahan rencana edukasi ke Otoritas Jasa Keuangan? Jika <b>tidak ada</b> , maka abaikan pertanyaan ini	Ya	Tidak
	Pedoman : Perubahan rencana edukasi dapat dilakukan 1 (satu) kali untuk satu periode pelaporan, paling lambat pada akhir bulan Juni tahun berjalan. Ketentuan perubahan laporan: a. Jika perubahan dilakukan atas permintaan Otoritas Jasa Keuangan, maka disampaikan paling lambat 15 hari kerja setelah tanggal surat Otoritas Jasa Keuangan. b. Jika perubahan dilakukan atas inisiatif PUJK, maka PUJK hanya dapat melakukan perubahan terhadap rencana edukasi 1 (satu) kali untuk satu periode pelaporan, paling lambat pada akhir bulan Juni tahun berjalan.		
7	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk memperhatikan asumsi mikro dalam penyusunan rencana edukasi, yaitu	Ya	Tidak

	meliputi faktor yang mempengaruhi kegiatan operasional PUJK yang bersifat internal, termasuk alokasi biaya dan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan ( <i>Corporate Social Responsibility/CSR</i> )?		
	Pedoman: Cukup jelas		
8	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk memperhatikan asumsi makro dalam penyusunan rencana edukasi; antara lain: pertumbuhan rata-rata bisnis di setiap sektor dan tingkat literasi keuangan di sektor PUJK?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup jelas		
9	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk menetapkan rencana sasaran yang bersifat inklusif?	Ya	Tidak
	Pedoman: Yang dimaksud inklusif: literasi keuangan mencakup semua golongan masyarakat. Sedangkan rencana sasaran yang bersifat inklusif; adalah program atau rencana edukasi yang tidak diskriminatif; rencana edukasi yang dapat menjangkau beragam lapisan atau kelompok masyarakat, tanpa terkecuali Dengan memperhatikan karakteristik PUJK.		
10	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk menetapkan anggaran program kerja edukasi untuk meningkatkan literasi keuangan – yang terpisah dari anggaran pemasaran / <i>marketing</i> (dialokasikan secara khusus); atau menjadi bagian CSR dan dapat diidentifikasi?	Ya	Tidak
	Pedoman: Penganggaran untuk program kerja edukasi dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: a. Anggaran dibuat terpisah dari anggaran pemasaran / <i>marketing</i> , (dialokasikan secara khusus), CSR atau; b. Menjadi bagian dari anggaran CSR, dan dapat diidentifikasi dengan pasti jumlahnya. Bila salah satu dari kedua cara tersebut yang dilakukan oleh PUJK, maka dapat dilingkari jawaban 'Ya'.		

	Namun jika besarannya tidak dapat diidentifikasi secara pasti, maka dilingkari jawaban 'Tidak'.		
11	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk menetapkan indikator dan ukuran kinerja dari pelaksanaan program kerja edukasi?	Ya	Tidak
	Pedoman: Indikator dan ukuran kinerja dari pelaksanaan program kerja edukasi tersebut misalnya: sejauh mana pencapaiannya telah sesuai dengan rencana, baik dalam hal pemahaman, jangkauan maupun pembiayaan. Keberhasilan indikator dan ukuran kinerja ini ditetapkan di awal pada saat pembuatan perencanaan program kerja edukasi.		
12	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk menetapkan penanggung jawab/pelaksana program kerja edukasi?	Ya	Tidak
	Pedoman: Terdapat pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan program edukasi.		

**Catatan PUJK terkait dengan kebijakan Edukasi:**

**B. IMPLEMENTASI PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT.**

Mohon kemukakan Implementasi dari kebijakan atau rencana program kerja Edukasi terhadap masyarakat atau Konsumen yang dilakukan oleh PUJK.

NO	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian Besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	Pelaksanaan edukasi sesuai dengan rencana/kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Keseluruhan pelaksanaan edukasi telah sesuai dengan rencana edukasi yang disampaikan yakni terkait dengan sasaran, program, tujuan, aktivitas, frekuensi, serta wilayah/kota dimana program tersebut akan dilakukan.					
2	Pelaksanaan edukasi bersifat inklusif telah mencakup semua golongan Konsumen dan/atau masyarakat.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Yang dimaksud inklusif: literasi keuangan mencakup semua golongan masyarakat. Sedangkan rencana sasaran yang bersifat inklusif; adalah program atau rencana edukasi yang tidak diskriminatif; rencana edukasi yang dapat menjangkau beragam lapisan atau kelompok masyarakat, tanpa terkecuali. Dengan memperhatikan karakteristik PUJK					
3	Kegiatan edukasi dititikberatkan untuk menginformasikan fitur dasar produk dan/atau layanan jasa keuangan termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan (tidak mencakup aktivitas pemasaran)	1	2	3	4	5

	<p>meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Manfaat</li> <li>b. Biaya</li> <li>c. Risiko</li> <li>d. Hak</li> <li>e. Kewajiban</li> </ul>					
	<p>Pedoman:</p> <p>Penilaian terkait dengan <b>seberapa banyak informasi fitur dasar produk yang disampaikan dalam kegiatan edukasi.</b></p> <p>Seberapa banyak dari kegiatan edukasi dalam 1 tahun terakhir ini dilakukan untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang fitur dasar produk dengan <b>minimal</b> mencakup 5 aspek produk, yaitu <b>manfaat, biaya, risiko, hak dan kewajiban.</b></p>					
4	<p>Kegiatan edukasi selain menerangkan manfaat, risiko, hak, kewajiban, dan biaya juga menyampaikan materi pendukung lainnya, misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengelolaan keuangan</li> <li>b. Kewirausahaan</li> <li>c. Pengenalan Industri Jasa Keuangan</li> <li>d. Lainnya. (dibuka disistem, dibuka parameter/<i>space</i>, <i>usulan</i> jika dimungkinkan)</li> </ul>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup Jelas</p>					
5	<p>Tanggung jawab pelaksanaan edukasi dilakukan oleh tim/unit yang berasal dari internal perusahaan atau menggunakan jasa pihak ketiga.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Pelaksanaan edukasi dapat melibatkan tim/unit dari pihak internal/eksternal PUJK, namun demikian harus terdapat pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan edukasi. Tanggung jawab pelaksanaan</p>					

	edukasi yang dilakukan oleh tim/unit yang berasal dari internal dapat diisi angka (1).					
6	<p>Kegiatan edukasi yang dilakukan bersama dengan pemberian bantuan sosial yang bersifat amal/<i>charity</i> – maka penggunaan dana CSR dapat diperhitungkan sebagai edukasi jika dilakukan secara berkelanjutan dan dilakukan monitoring.</p> <p><b>Jika tidak ada</b>, maka abaikan pertanyaan ini.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>PUJK tidak memiliki anggaran biaya edukasi yang dapat diidentifikasi besarnya sehingga pelaksanaannya dilakukan bersamaan dengan pemberian bantuan sosial yang bersifat amal/ <i>charity</i>.</p> <p>a. Jika edukasi tidak menggunakan biaya CSR, maka abaikan penilaian ini.</p> <p>b. <b>Jika ada</b>, maka: pelaksanaan edukasi harus dilakukan secara <b>berkelanjutan</b>, dan dilakukan <b>monitoring</b> terhadap kinerjanya.</p>					
7	<p>Pelaksanaan edukasi, dilakukan dengan cara berkolaborasi dengan lembaga/pihak lain?</p> <p>Jika <b>tidak ada</b> maka abaikan pertanyaan ini.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Jika berkolaborasi, harus jelas peran dari PUJK, dimana PUJK yang berperan lebih besar mendapatkan penilaian lebih baik.</p>					
8	<p>Materi dan substansi edukasi dapat diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat luas dengan mudah, misalnya:</p> <p>a. Menggunakan radio, TV, media cetak</p> <p>b. Menggunakan laman(<i>website</i>)</p> <p>c. Menggunakan <i>leaflet</i>, <i>banner</i> yang terdapat disetiap kantor cabang</p> <p>d. <i>Event/acara</i> di pusat keramaian.</p>	1	2	3	4	5
	Pedoman :					

<p><b>Prinsip dasarnya</b> adalah bahwa materi dan substansi edukasi <b>dapat diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat luas dengan mudah</b>; atau dengan kata lain, materi dan substansi edukasi tersebut ada di domain publik.</p> <p>Adapun media untuk mendapatkan akses tersebut - tidak dibatasi pada contoh media tersebut di atas (a s/d d).</p>					
---	--	--	--	--	--

**Catatan PUJK terkait dengan implementasi kebijakan Edukasi:**

**C. EVALUASI PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT.**

Mohon kemukakan kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK ini terkait dengan pelaksanaan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	PUJK senantiasa melakukan pengkinian kebijakan edukasi disesuaikan dengan rencana bisnis/edukasi PUJK.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>PUJK menggunakan hasil evaluasi dari kegiatan edukasi untuk secara berkesinambungan melakukan pengkinian/revisi terhadap strategi implementasi kegiatan edukasi – agar sesuai dengan rencana bisnis/edukasi PUJK yang telah ditetapkan dalam kebijakan.</p>					
2	Dilakukan evaluasi antara rencana edukasi dengan realisasi edukasi – untuk setiap program yang dilakukan dalam periode 1 (satu) tahun, paling kurang mencakup sasaran, program literasi keuangan, bentuk aktivitas, wilayah/kota dan frekuensi serta menginventarisasi hal-hal yang belum tercapai, kendala yang dihadapi dan upaya-upaya pemecahan masalah yang dilakukan.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Apabila evaluasi dilakukan secara lengkap, maka penilaian semakin baik.</p>					

**Catatan PUJK terkait dengan evaluasi kebijakan Edukasi:**

**D. PENILAIAN MANDIRI (*SELF ASSESSMENT*) DALAM PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT.**

Dalam Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

A. Bobot Penilaian Jawaban YA Atau TIDAK

1. Untuk jawaban dengan pilihan YA, maka memiliki penilaian 100; dan
2. Untuk jawaban dengan pilihan TIDAK, maka memiliki penilaian 0.

B. Kriteria Bobot Penilaian Pilihan Angka 1,2,3,4, dan 5

Angka	Penilaian
1	100
2	75
3	50
4	25
5	0

C. Peringkat Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)

Dalam Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat penilaian peringkat (*rating*) *Self Assessment* dengan keterangan sebagai berikut:

Interval	Peringkat	Keterangan
87.6 – 100	1	Sangat baik
62.6 – 87.5	2	Baik
37.6 – 62.5	3	Cukup Baik
12.6 – 37.5	4	Kurang Baik
0 - 12.5	5	Tidak Baik



## 2. KERTAS KERJA PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

Kertas kerja ini mengacu kepada:

1. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan; dan
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

### A. KEBIJAKAN TERKAIT DENGAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

NO.	MATERI	PILIHAN	
		1. Ya	2. Tidak
1	Apakah PUJK memiliki kebijakan yang menetapkan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
2	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk mengkomunikasikan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada seluruh lini/unit bisnis?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
3	Apakah terdapat informasi alur pelayanan dan penyelesaian pengaduan dalam format yang mudah dimengerti dan mudah diakses oleh Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Informasi alur pelayanan dan penyelesaian pengaduan tidak hanya dalam bentuk format yang mudah dimengerti; tetapi juga mudah diakses. Kedua persyaratan tersebut harus terpenuhi, jika salah satu tidak terpenuhi maka dinilai sebagai 'Tidak'		
4	Apakah terdapat mekanisme penyampaian informasi alur pelayanan dan penyelesaian pengaduan kepada Konsumen?	Ya	Tidak

	Pedoman: Cukup Jelas		
5	Apakah terdapat prosedur penyelesaian pengaduan berupa permintaan maaf dan/atau pemberian ganti rugi ( <i>redress atau remedy</i> ) dalam hal terdapat kesalahan yang dilakukan oleh PUJK?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
6	Apakah PUJK memiliki kebijakan pengendalian internal untuk meminimalkan potensi risiko dari tuntutan pengaduan Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup Jelas		
7	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk mengadministrasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, yang paling kurang memuat: a. identitas Konsumen; b. materi pengaduan; dan c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
8	Apakah PUJK memiliki kebijakan pelaporan yang teratur kepada Otoritas Jasa Keuangan sesuai ketentuan tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada PUJK?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
9	Apakah PUJK memiliki kebijakan pembentukan unit kerja atau penunjukan pejabat yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, antara lain dengan memperhatikan: a) jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan; b) jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi; c) nilai transaksi yang dilakukannya; dan	Ya	Tidak

	d) struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis.		
	Pedoman : Cukup Jelas		
10	Apakah Pegawai pada unit kerja telah dibekali pengetahuan mengenai: a. Jenis dan karakteristik produk dan/atau layanan yang disediakan atau diterbitkan PUJK. b. Pelayanan Konsumen.	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup jelas		
11	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk mengevaluasi setiap pelatihan yang diselenggarakan PUJK?	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup Jelas		
12	Apakah PUJK memiliki pejabat yang berwenang untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup Jelas		
13	Apakah PUJK memiliki kebijakan yang menetapkan indikator dan ukuran kinerja, serta metode evaluasi kinerja pelayanan dan penyelesaian pengaduan/keluhan Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup jelas		
14	Apakah PUJK memiliki kebijakan terkait Keanggotaan terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
15	Apakah PUJK memiliki kebijakan penyelesaian pengaduan Konsumen yang tidak mencapai kesepakatan untuk diselesaikan melalui LAPS yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau	Ya	Tidak

	melalui pengadilan?		
	Pedoman: Cukup Jelas		
16	Apakah PUJK memiliki kebijakan dan prosedur tertulis mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian sengketa melalui LAPS?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
17	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk melaksanakan setiap putusan LAPS?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
18	PUJK memiliki kebijakan internal untuk meningkatkan kompetensi dan <i>skill</i> petugas/pegawai dalam rangka Pelayanan Penyelesaian Sengketa?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		

**Catatan PUJK terkait dengan kebijakan tentang pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan :**

**B. IMPLEMENTASI PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN.**

Mohon kemukakan implementasi yang telah dilakukan oleh PUJK dalam melakukan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	Seberapa banyak pegawai pada fungsi/unit Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan pada PUJK yang telah memiliki pengetahuan tentang jenis produk/dan atau layanan yang disediakan atau diterbitkan PUJK?	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
2	Seberapa banyak pegawai pada fungsi/unit Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan pada PUJK yang telah memiliki pengalaman di bidang pelayanan Konsumen?	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
3	Seberapa banyak pegawai pada fungsi/unit Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan pada PUJK telah mendapatkan pelatihan secara berkala untuk mampu menangani pengaduan Konsumen secara memadai.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
4	Fungsi atau unit Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen, telah: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjalankan prinsip independen;</li> <li>b. Memiliki akses kepada fungsi lainnya untuk mendukung/mempermudah kinerjanya dalam melakukan penyelesaian pengaduan;</li> </ul>	1	2	3	4	5
	Pedoman: Semakin terpenuhi, penilaian semakin baik.					

5	<p>Dalam hal terdapat pengaduan Konsumen yang memiliki benturan kepentingan, PUJK menunjuk pegawai lain pada:</p> <p>a. Unit kerja yang melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan,</p> <p>b. Anggota Direksi, atau</p> <p>c. Pejabat setingkat di bawah direksi yang lain untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan tersebut</p> <p>Jika belum pernah mengalami benturan kepentingan, maka <b>abaikan</b> pertanyaan ini</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Penyelesaian terhadap pengaduan Konsumen yang memiliki benturan kepentingan selalu berpedoman pada ketentuan.</p>					
6	<p>Seberapa banyak karyawan (<i>front liner</i>) yang mendapatkan pelatihan tentang produk dan/atau jasa layanan keuangan sebelum mereka ditempatkan sebagai <i>front liner</i>?</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Cukup Jelas</p>					
7	<p>Seberapa banyak pengaduan Konsumen yang ditangani dan dapat diselesaikan oleh PUJK (<i>Internal Dispute Resolution</i>)?</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Semakin banyak penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti semakin baik penilaian.</p>					
8	<p>Seberapa banyak pengaduan Konsumen dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan?</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Penyelesaian pengaduan dibuktikan dengan adanya akta kesepakatan dan semakin banyak penanganan pengaduan yang ditindaklanjuti kurang dari 20 hari semakin baik penilaian.</p>					
9	<p>Seberapa banyak pengaduan Konsumen yang jangka waktu penyelesaiannya diperpanjang</p>	1	2	3	4	5

	sesuai ketentuan?					
	<p>Pedoman :</p> <p>Dalam penilaian ini hanya berlaku jika PUJK menangani pengaduan Konsumen yang membutuhkan penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>Jika tidak pernah menangani pengaduan yang demikian, maka <b>abaikan</b> pertanyaan ini.</p>					
10	Seberapa banyak pengaduan Konsumen yang jangka waktu penyelesaiannya melebihi ketentuan?	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Semakin sedikit pengaduan yang melebihi ketentuan, semakin baik penilaian.</p>					
11	PUJK menyediakan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan misal: tatap muka, <i>email</i> , surat, telepon dan sarana komunikasi lainnya.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Semakin banyak sarana/media yang digunakan untuk menyampaikan pengaduan, maka semakin baik.</p>					
12	<p>Seberapa banyak pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen ditangani dengan:</p> <p>a) Memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan.</p> <p>b) Memberikan kesempatan yang memadai kepada Konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan.</p> <p>c) Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan (jika ada), untuk memberi penjelasan.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup Jelas.</p>					
13	Seberapa banyak pengaduan konsumen yang dapat diselesaikan dengan cara “Pernyataan Maaf” PUJK kepada Konsumen atau	1	2	3	4	5

	menawarkan ganti rugi ( <i>redress/remedy</i> ) kepada Konsumen					
	Pedoman : Semakin banyak pengaduan Konsumen yang diselesaikan semakin baik penilaian.					
14	Apakah fungsi pengendalian internal PUJK mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen melalui:					
	a. Uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan <i>sample testing</i> dari beberapa jasa, produk, dan Konsumen dengan pendekatan berbasis risiko.	1	2	3	4	5
	b. Menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau kantor cabang yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi	1	2	3	4	5
	c. Melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di PUJK dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.	1	2	3	4	5
	d. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.	1	2	3	4	5
	Pedoman : Cukup Jelas					
15	PUJK menyediakan informasi mengenai status pengaduan Konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh PUJK antara lain laman, surat, email dan telepon.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Semakin mudah Konsumen mengakses status pengaduan melalui sarana komunikasi yang disediakan semakin baik penilaiannya.					

16	Seberapa banyak pengaduan Konsumen yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan yang diambil alih dan dapat diselesaikan oleh PUJK?	1	2	3	4	5
	Pedoman : Semakin banyak penyelesaian sengketa yang diambil alih dan selesaikan oleh PUJK melalui sistem semakin baik.					
17	Seberapa banyak jumlah penyelesaian sengketa yang ditindaklanjuti melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau Pengadilan	1	2	3	4	5
	Pedoman: Semakin banyak penyelesaian sengketa melalui LAPS atau Pengadilan semakin baik.					
18	Dalam hal terdapat penyelesaian sengketa, seberapa banyak <b>putusan</b> penyelesaian sengketa yang <b>telah dilaksanakan</b> oleh PUJK?					
	a. Putusan LAPS	1	2	3	4	5
	b. Putusan Pengadilan	1	2	3	4	5
	Pedoman: Semakin banyak putusan LAPS/Pengadilan yang dilaksanakan oleh PUJK, semakin baik.					
19	Seberapa banyak pengaduan Konsumen yang telah diadministrasikan dengan informasi paling kurang memuat: a. identitas Konsumen; b. materi pengaduan; dan c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
20	PUJK seberapa banyak pegawai telah mendapatkan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi dan <i>skill</i> dalam rangka pelayanan dalam rangka penyelesaian sengketa.	1	2	3	4	5

	Pedoman: Cukup Jelas					
--	-------------------------	--	--	--	--	--

**Catatan PUJK terkait dengan implementasi Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen:**

**C. EVALUASI PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN  
PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN**

Mohon kemukakan kegiatan Evaluasi yang dilakukan oleh PUJK ini terkait dengan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	PUJK melakukan evaluasi terhadap tingkat pemahaman dan kesesuaian materi pelatihan terkait pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen untuk penyempurnaan materi dan metode pelatihan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
2	PUJK melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan implementasi pengendalian internal dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
3	PUJK melakukan pengukuran jumlah pengaduan dan persentase penyelesaian pengaduan Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Yang dimaksud adalah pengukuran terhadap aspek independensi dan kemudahan akses, dan berapa persen dari pengaduan tersebut yang dapat diselesaikan.					
4	PUJK melakukan analisis dan evaluasi serta perbaikan terhadap produk dan/atau layanan jasa keuangan untuk mengurangi jumlah pengaduan Konsumen di masa yang akan datang.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					

5	Telah dilakukan evaluasi terkait prosedur penyelesaian sengketa dan keanggotaan PUJK yang sesuai dengan ketentuan LAPS.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
6	Telah dilakukan pemeriksaan dan evaluasi secara berkala terhadap Pelayanan Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
7	Telah dilakukan evaluasi terhadap pelatihan internal dan/atau sarana PUJK untuk meningkatkan kompetensi dan <i>skill</i> pegawai dalam rangka Pelayanan Dalam Rangka Penyelesaian Sengketa.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					

**Catatan PUJK terkait dengan evaluasi Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan:**

#### **D. PENILAIAN MANDIRI (*SELF ASSESSMENT*) DALAM PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN**

Dalam Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

A. Bobot Penilaian Jawaban YA Atau TIDAK

1. Untuk jawaban dengan pilihan YA, maka memiliki penilaian 100; dan
2. Untuk jawaban dengan pilihan TIDAK, maka memiliki penilaian 0.

B. Kriteria Bobot Penilaian Pilihan Angka 1,2,3,4, dan 5

<b>Angka</b>	<b>Penilaian</b>
1	100
2	75
3	50
4	25
5	0

C. Peringkat Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)

Dalam Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat penilaian peringkat (*rating*) *Self Assessment* dengan keterangan sebagai berikut:

<b>Interval</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Keterangan</b>
87.6 – 100	1	Sangat baik
62.6 – 87.5	2	Baik
37.6 – 62.5	3	Cukup Baik
12.6 – 37.5	4	Kurang Baik
0 - 12.5	5	Tidak Baik

### 3. KERTAS KERJA PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN

Kertas Kerja ini mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor.12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan

#### A. KEBIJAKAN PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN

Pedoman Jawaban untuk pertanyaan yang bersifat pilihan:

Jawaban YA, apabila seluruh persyaratan terpenuhi.

Jawaban TIDAK, jika salah satu atau sebagian saja terpenuhi.

NO	MATERI	PILIHAN	
		1. Ya	2. Tidak
1	Apakah PUJK memiliki kebijakan dalam menetapkan tujuan, target sasaran, dan strategi PUJK dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
2	Apakah PUJK memiliki prosedur tertulis untuk dapat memastikan itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan dari Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Salah satu cara memastikan itikad baik Konsumen adalah Konsumen mengisi daftar isian dan/atau melampirkan dokumen tertentu pada saat membeli produk dan/atau layanan jasa keuangan; dan menanda-tangani surat pernyataan yang menyatakan bahwa informasi dan/atau dokumen yang disampaikan kepada PUJK adalah sebenar-benarnya.		
3	Apakah PUJK memiliki kebijakan penyampaian serta konten informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan ketentuan?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		

4	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk mengkomunikasikan kepada seluruh lini bisnis dan juga pihak ketiga mengenai tata cara penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Untuk melingkari jawaban 'Ya', maka harus terpenuhi 3 unsur, yaitu: memiliki kebijakan tertulis, yaitu <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) yang mengatur tata cara penyampaian informasi untuk melakukan pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan dan dikomunikasikan kepada semua lini bisnis, tanpa kecuali.</p> <p>Dalam hal menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan pemasaran; maka kebijakan tertulis atau SOP tersebut juga dikomunikasikan kepada pihak ketiga tersebut.</p>		
5	Apakah PUJK telah memiliki kebijakan mengenai informasi yang dimuat dalam iklan di media?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Kebijakan mencakup antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami, tidak superlatif, tidak mencantumkan kata gratis atau kata lain yang bermakna sama apabila Konsumen tetap membayar;</li> <li>2. Janji Pengembalian uang dengan persyaratan yang jelas;</li> <li>3. Kesaksian Konsumen harus ada pembuktiannya;</li> <li>4. Ketersediaan Hadiah harus mencantumkan jumlah/jangka waktu tertentu;</li> <li>5. Proses yang sesuai dengan prosedur dan penawaran yang tidak menyesatkan;</li> <li>6. Mencantumkan bukti kinerja masa lalu dan <i>disclaimer</i> untuk proyeksi kinerja;</li> <li>7. Mencantumkan sumber data riset.</li> </ol>		
6	Apakah PUJK memiliki layanan informasi atau sarana bagi Konsumen untuk dapat mengakses informasi terkait produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memuat tentang manfaat, biaya dan risiko (misal: surat, email, telepon, <i>faximile</i> dan laman)?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman :</p> <p>Cukup Jelas</p>		

7	Apakah PUJK telah memiliki kebijakan penyusunan ringkasan informasi produk dan/atau layanan sesuai ketentuan?	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup Jelas		
8	Apakah PUJK menggunakan jasa pihak ketiga dalam memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan? Bila tidak, lanjutkan pertanyaan 11	Ya	Tidak
	Pedoman : Cukup jelas		
9	Apakah setiap kontrak kerja PUJK dengan pihak ketiga yang melakukan pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan, terdapat pengaturan yang jelas dan lengkap bahwa setiap informasi ataupun upaya pemasaran yang dilakukan pihak ketiga tersebut harus memenuhi ketentuan Perlindungan Konsumen?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Dalam setiap kontrak kerja PUJK dengan pihak ketiga yang melakukan pemasaran produk dan /atau layanan jasa keuangan, harus memenuhi ketentuan Perlindungan Konsumen, yaitu bahwa konten informasi produk yang disampaikan pihak ketiga HARUS memiliki 6 cakupan informasi sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyebutkan nama dan jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang jelas - yang sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.</li> <li>b. Mencantumkan nama Penerbit/PUJK.</li> <li>c. Memberikan data ringkas tentang karakteristik produk termasuk jangka waktu berlakunya produk dan/atau layanan jasa keuangan.</li> <li>d. Menjelaskan manfaat produk, mencakup pula metode pemberian manfaat dan metode penghitungan manfaat.</li> <li>e. Menjelaskan tentang risiko dan biaya, termasuk metode pembebanan biaya.</li> <li>f. Menjelaskan tentang persyaratan dan tata-cara dalam pembelian, pengaduan atas permasalahan dan juga penjualan kembali.</li> </ol>		

10	Apakah PUJK bertanggung jawab penuh atas segala tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK dalam memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Segala tuntutan atas resiko yang dialami Konsumen akibat pihak ketiga yang bertindak atas nama PUJK, menjadi tanggung jawab penuh PUJK untuk menyelesaikannya; demikian pula atas setiap kerugian yang dialami oleh PUJK, menjadi resiko PUJK, bukan merupakan tanggung jawab pihak ke-3.</p>		
11	Apakah PUJK memiliki kebijakan atau sarana untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas pemasaran untuk memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan secara bertanggung jawab?	Ya	Tidak
	<p><b>Pedoman:</b></p> <p>Yang dimaksud pemasaran secara bertanggung jawab, adalah melaksanakan pemasaran dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014.</p>		
12	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk mendapatkan konfirmasi dari Konsumen <b>secara tertulis</b> tentang penyampaian informasi mengenai produk dan/atau layanan jasa keuangan?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Persetujuan secara tertulis dari konsumen dapat dilakukan dengan menandatangani pernyataan pada saat membuat perjanjian atau bukti lain yang menyatakan persetujuan konfirmasi.</p>		
13	Apakah PUJK memiliki indikator dan ukuran kinerja dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK harus memiliki :</p> <p>a. Indikator kinerja yang harus dipenuhi, yaitu menyampaikan informasi secara akurat, jujur, jelas dan</p>		

	<p>tidak menyesatkan.</p> <p>b. Ukuran kinerja, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Akurat adalah informasi berdasarkan kejelasan referensi yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif;</li> <li>2) Jujur adalah informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya;</li> <li>3) Jelas adalah informasi yang disampaikan secara lengkap; dan</li> <li>4) Informasi tidak menyesatkan adalah informasi yang tidak menimbulkan multi tafsir.</li> </ol>		
14	Apakah PUJK memiliki kebijakan pengkinian data dan/atau informasi produk dan/atau layanan secara teratur serta memberikan kemudahan akses terhadap sarana komunikasi dan informasi?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman :</p> <p>Tersedia informasi yang terkini termasuk perubahan produk dan/atau layanan dan sarana untuk mengakses informasi tersebut.</p>		
15	Apakah PUJK memiliki prosedur pemberian informasi yang jelas serta pilihan klausula bagi Konsumen dalam menyelesaikan sengketa melalui LAPS?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup Jelas</p>		

**Catatan PUJK terhadap kebijakan penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan:**

**B. IMPLEMENTASI PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN**

Mohon kemukakan implementasi yang telah dilakukan oleh PUJK dalam melakukan penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	Apakah PUJK sudah menetapkan tujuan, target sasaran, dan strategi PUJK dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan?	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
2	Dalam pembelian produk dan/atau layanan jasa keuangan, untuk memastikan itikad baik Konsumen, PUJK dapat meminta Konsumen diantaranya melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK;</li> <li>b. Mentaati ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan di sektor jasa keuangan;</li> <li>c. menyampaikan informasi Konsumen yang sesuai dengan fakta yang sebenarnya; atau</li> <li>d. Menandatangani surat pernyataan yang menyatakan bahwa seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK adalah sebenar-benarnya.</li> </ol>	1	2	3	4	5
	Pedoman: Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari <b>seberapa banyak proses pembelian</b> produk dan/atau jasa layanan keuangan telah dilakukan dengan					

	<p>melalui upaya untuk memastikan adanya itikad baik konsumen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Itikad baik konsumen dipastikan dengan mengimplementasikan salah satu, sebagian atau seluruh dari point 'a' s/d 'd' tersebut.</li> <li>• Jika <b>satu aspek</b> saja dari point 'a' s/d 'd' yang dilakukan, maka dinilai sudah 'baik' atau memenuhi aturan.</li> </ul> <p>Penilaian bukan didasarkan atas berapa aspek dari point 'a' s/d 'd' yang sudah dilakukan. Karena terpenuhi hanya 1 (satu) aspek di atas maka penilaian sudah dinilai baik.</p>					
3	<p>PUJK melakukan verifikasi terhadap setiap informasi yang diberikan Konsumen, dengan cara menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi Konsumen dengan fakta yang sebenarnya – melalui survei atau wawancara terhadap Konsumen.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari seberapa banyak dari jumlah Konsumen yang informasinya telah dilakukan verifikasi melalui survei untuk melihat fakta yang sebenarnya atau melalui wawancara terhadap Konsumen.</p>					
4	<p>Dalam melakukan kegiatan pemasaran dan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen, PUJK menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau jasa layanan yang jujur tentang manfaat, biaya dan risiko.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari seberapa banyak dari seluruh kegiatan pemasaran, ataupun pada saat pembuatan perjanjian dengan Konsumen PUJK menyampaikan</p>					

	informasi tentang seluruh manfaat, biaya dan risiko dari suatu produk secara sejujur-jujurnya (tidak ada yang ditutup-tutupi).					
5	PUJK menyampaikan informasi kepada Konsumen paling lambat 30 hari kerja setelah perubahan apabila terdapat perubahan dalam 1 (satu) tahun terakhir atas manfaat, biaya dan risiko produk dan/atau layanan jasa keuangan.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab <b>hanya jika</b> : Dalam 1 (satu) tahun terakhir, PUJK pernah melakukan perubahan atas manfaat, biaya dan risiko dari satu atau beberapa produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dijual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Namun <b>jika tidak pernah</b>, maka pertanyaan ini diisi angka 5.</li> </ul> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari jika perubahan manfaat, risiko dan biaya dilakukan hanya terhadap 1 (satu) produk saja dalam 1 (satu) tahun terakhir ini, dan perubahan tersebut disampaikan secara tepat waktu kepada Konsumen (tidak lebih dari 30 (tiga puluh) hari kerja setelah perubahan dinyatakan efektif berlaku), maka walaupun hanya 1 (satu) kasus, namun karena seluruhnya sesuai dengan aturan, maka lingkari no.1 (seluruh).</p>					
6	PUJK melakukan konfirmasi untuk meyakini bahwa Konsumen paham dengan semua manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dibeli Konsumen pada saat melakukan perjanjian pembelian produk dan/atau layanan jasa keuangan, antara lain yang diperkuat dengan tanda tangan Konsumen atau bukti lainnya.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian</p>					

	<p>besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); diukur dari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seberapa banyak dari seluruh kegiatan penjualan, PUJK melakukan : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konfirmasi untuk meyakinkan bahwa Konsumen paham dengan semua manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dibelinya pada saat melakukan perjanjian pembelian.</li> <li>b. Konsumen memberikan bukti (dapat berupa tanda tangan, rekaman suara, atau bukti lain) bahwa konsumen benar-benar paham.</li> </ul> </li> </ul>					
7	<p>PUJK melakukan pengkinian data dan/atau informasi produk dan/atau layanan secara teratur serta memberikan kemudahan akses terhadap sarana komunikasi dan informasi?</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman : Cukup Jelas</p>					
8	<p>Setiap produk dan/atau layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh PUJK memiliki ringkasan informasi tertulis, yang sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nama dan jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan jenis dan karakteristiknya;</li> <li>b. Nama penerbit/PUJK;</li> <li>c. Data ringkas tentang karakteristik produk termasuk jangka waktu berlakunya produk dan/atau layanan jasa keuangan;</li> <li>d. Manfaat produk dan/atau layanan jasa keuangan, mencakup pula metode pemberian manfaat dan metode penghitungan manfaat;</li> <li>e. Risiko dan biaya (termasuk metode pembebanan biaya); dan</li> <li>f. Persyaratan dan tata-cara: tidak hanya</li> </ul>	1	2	3	4	5

	dalam pembelian, tetapi juga jika terjadi pengaduan atas permasalahan dan penjualan kembali.					
	Pedoman Cukup Jelas					
9	<p>Dalam melakukan kegiatan pemasaran (<b>termasuk iklan</b>), penyusunan ringkasan produk dan/atau layanan jasa keuangan dan dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, PUJK telah melakukan <i>review</i> terhadap penggunaan Bahasa ataupun simbol-simbol, untuk menjamin bahwa:</p> <p>a. Disampaikan dengan bahasa atau simbol yang mudah dipahami masyarakat. Contoh penggunaan tanda <i>asterisk</i> (*) pada iklan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan lebih rinci atau sumber dari pernyataan yang bertanda tersebut.</p> <p>b. Disampaikan dengan bahasa ataupun simbol yang tidak menimbulkan pemahaman ganda atau perbedaan penafsiran.</p>	1	2	3	4	5
	<p><b>Pedoman :</b></p> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); diukur dari : seberapa banyak dari kegiatan pemasaran ataupun ringkasan produk yang disusun telah dilakukan <i>review</i> yang memadai terkait dengan penggunaan bahasa ataupun simbol-simbol; untuk menjamin bahwa simbol tersebut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mudah dipahami masyarakat.</li> <li>- Tidak menimbulkan pemahaman ganda atau perbedaan penafsiran.</li> </ul>					
10	PUJK menyampaikan realisasi penerbitan dan/atau perubahan fitur produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memerlukan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan, secara tepat waktu kepada Bidang Pengawas Otoritas	1	2	3	4	5

	Jasa Keuangan; yaitu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah penerbitan dan/atau perubahan fitur produk dan/atau layanan jasa keuangan dilakukan.					
	<p>Pedoman:</p> <p>Semakin banyak realisasi penerbitan dan/atau perubahan fitur produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tepat waktu sesuai ketentuan, maka semakin baik penilaian.</p> <p>Jika tidak ada realisasi maka <b>abaikan</b> pertanyaan ini.</p>					
<p>Untuk PUJK yang melakukan pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan melalui iklan di media, maka mengisi pertanyaan nomor 11-17.</p> <p>Jika tidak, maka pertanyaan 11-17 diabaikan dan dilanjutkan ke pertanyaan no.18</p>						
11	Menggunakan kata <i>superlative</i> (misal: paling, nomor satu, top, ter...) dengan mencantumkan bukti atau sumber yang dapat dipertanggungjawabkan dan/atau tidak menggunakan kata <i>superlative</i> .	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Cukup Jelas</p>					
12	PUJK membuat iklan yang memberikan janji pengembalian uang dengan syarat pengembalian secara jelas dan lengkap, mencakup jenis kondisi yang harus dipenuhi, dan jangka waktu berlakunya pengembalian uang.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Semakin banyak iklan yang memenuhi ketentuan semakin baik penilaian.</p>					

13	<p>PUJK memiliki iklan yang menampilkan kesaksian dan anjuran Konsumen dengan memenuhi kondisi dibawah ini:</p> <p>a. Dilakukan atas nama perorangan yang bukan mewakili lembaga, kelompok, golongan atau masyarakat luas; atau dilakukan atas nama perorangan yang mewakili Konsumen berbentuk badan hukum.</p> <p>b. Dibuktikan dengan pernyataan tertulis dan ditanda-tangani oleh konsumen tersebut dan dilengkapi dengan identitas dan alamat yang bersangkutan.</p> <p>c. Bila kesaksian atau anjuran dilakukan oleh tokoh terkenal, selebritis atau komentator media, maka kesaksian atau anjuran tersebut, benar-benar merupakan pengalaman yang bersangkutan yang disampaikan secara jujur dan wajar.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman : Cukup Jelas</p>					
14	<p>PUJK memiliki iklan yang menjanjikan jumlah hadiah dan/atau jangka waktu tertentu tanpa menyatakan “selama persediaan masih ada” atau kata-kata lain yang bermakna sama.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Pertanyaan ini perlu dijawab hanya jika PUJK pernah membuat iklan yang menjanjikan sejumlah hadiah. Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (2); dinilai dari semakin banyak iklan yang memenuhi ketentuan semakin baik penilaian.</p>					
15	<p>PUJK memiliki iklan yang menjanjikan kemudahan/kecepatan prosedur dengan didukung ketentuan dan prosedur baku yang berlaku.</p>	1	2	3	4	5

	<p><b>Pedoman:</b></p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab hanya jika: Dalam 1 (satu) tahun terakhir, PUJK pernah membuat iklan yang menjanjikan kemudahan/ kecepatan prosedur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Namun jika tidak pernah, maka pertanyaan ini tidak perlu diisi – mohon tambahkan catatan : pertanyaan tidak relevan karena tidak pernah membuat iklan yang menjanjikan kemudahan/ kecepatan prosedur.</li> </ul> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); semakin banyak iklan yang memenuhi ketentuan semakin baik penilaian.</p>					
16	<p>PUJK memiliki iklan yang menampilkan kinerja masa lalu dan proyeksi kinerja dengan memenuhi kriteria diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan keterangan/ pernyataan bahwa kinerja masa lalu tidak berarti mengindikasikan proyeksi kinerja;</li> <li>Proyeksi kinerja yang ditampilkan, relevan untuk ditampilkan dan memiliki dasar pijakan kuat; dan</li> <li>Mencantumkan <i>disclaimer</i> bahwa proyeksi tersebut tidak dijamin pasti akan tercapai.</li> </ol>	1	2	3	4	5
	<p><b>Pedoman :</b></p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab hanya jika: Dalam 1 (satu) tahun terakhir, PUJK pernah membuat iklan yang menampilkan kinerja masa lalu dan proyeksi kinerja di tahun-tahun mendatang. Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. Nomor 12/SEOJK.07/2014, iklan yang menampilkan kinerja masa lalu dan proyeksi kinerja di tahun-tahun mendatang, maka harus memenuhi kriteria a, b dan c</p>					

	tersebut di atas. Catatan DHUK: mohon untuk dicek kembali apakah ada dasar penilaian terkait angka (1) s.d (5)? Jika tidak ada diusulkan untuk dihapus.					
17	<p>PUJK memiliki iklan yang menampilkan atau menggunakan data riset dengan memenuhi kriteria berikut:</p> <p>a. Data ditampilkan sesuai dengan yang sebenarnya, tidak diolah dengan tujuan untuk memberikan persepsi yang menyesatkan masyarakat/Konsumen.</p> <p>b. Menyebutkan dengan jelas sumber datanya.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab hanya jika: Dalam 1 (satu) tahun terakhir, PUJK pernah membuat iklan yang menampilkan atau menggunakan data riset. Namun jika memiliki iklan yang tidak menggunakan data riset, maka abaikan pertanyaan ini.</p>					
18	<p>PUJK memiliki laman yang memuat paling kurang:</p> <p>a. <i>Company profile</i>, yang juga mencantumkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ijin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas lain sebelum OJK terbentuk.</li> <li>2) struktur organisasi dan nama pejabat PUJK, minimal Komisaris, Direksi dan Kepala Wilayah.</li> <li>3) jaringan, alamat dan nomor kantor wilayah/cabang</li> <li>4) nomor telepon dan alamat <i>email</i>;</li> </ol> <p>b. Ringkasan informasi seluruh produk dan/atau layanan keuangan, yang memberikan gambaran tentang manfaat, biaya dan resiko;</p>	1	2	3	4	5

	<p>c. Prosedur dan cara bertransaksi;  d. Informasi tata cara pelayanan dan penyelesaian pengaduan; dan  e. Laporan Tahunan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.</p> <p><b>Bila tidak ada</b>, maka abaikan pertanyaan ini</p>					
	<p>Pedoman:  Pertanyaan ini perlu dijawab <b>hanya jika</b> : PUJK <b>memiliki Laman</b>.</p> <p>Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014, PUJK wajib telah memiliki Laman setelah periode Desember 2015. Dalam hal kewajiban PUJK memiliki laman sesuai ketentuan telah terpenuhi, maka kalimat “Bila tidak ada, maka abaikan pertanyaan ini” menjadi tidak relevan. Seberapa banyak dari point-point yang dipersyaratkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 harus ada dalam laman PUJK tersebut telah terpenuhi, maka penilaian semakin baik.</p>					
19	<p>PUJK menyampaikan informasi pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan melalui sarana komunikasi pribadi (misal: telepon, sms, <i>email</i>) atau kunjungan langsung, baik yang dilakukan oleh petugas internal maupun pihak ketiga, <b>hanya dilakukan</b> pada hari Senin s/d Sabtu diluar hari libur nasional; dari pukul 08.00-18.00 waktu setempat – kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari:  Seberapa banyak pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memenuhi</p>					

	ketentuan maka semakin baik penilaian.					
20	PUJK dalam menyampaikan informasi melalui sarana komunikasi pribadi (misal: telepon, sms, <i>email</i> ) atau kunjungan langsung, dimulai dengan menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan – sebelum menawarkan produk dan/atau layanan.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Penilaian terkait dengan seluruh (1), sebagian besar (2), sebagian (3), sebagian kecil (4) atau tidak sama sekali (5); dinilai dari:</p> <p>Seberapa banyak pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memenuhi ketentuan maka semakin baik penilaian.</p>					
21	<p>PUJK yang menggunakan telepon dalam menyampaikan informasi atau penawaran produk dan/atau layanan jasa keuangan wajib memenuhi ketentuan berikut:</p> <p>a. Memiliki alat perekam suara; dan</p> <p>b. Seluruh percakapan dengan calon Konsumen/Konsumen direkam; termasuk persetujuan Konsumen (jika ada)</p> <p><b>Bila tidak ada penggunaan telepon,</b> maka abaikan pertanyaan ini</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab <b>hanya jika:</b> PUJK menyampaikan informasi atau penawaran produk dan/atau layanan jasa keuangan dengan menggunakan telepon.</p> <p>Semakin banyak pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan melalui telepon yang di rekam maka semakin baik.</p>					
22	Petugas pemasaran, baik dari internal PUJK maupun pihak ketiga, mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan untuk memasarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan secara bertanggungjawab (antara lain jujur, jelas,	1	2	3	4	5

	akurat, dan tidak menyesatkan).					
	<b>Pedoman :</b> Semakin banyak petugas pemasaran baik dari internal PUJK maupun pihak ketiga, mendapatkan pelatihan maka semakin baik.					
23	PUJK dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan telah memiliki indikator dan ukuran kinerja?	1	2	3	4	5
	<b>Pedoman :</b> Cukup Jelas					
24	PUJK telah menyampaikan informasi serta pilihan klausula yang jelas bagi Konsumen dalam menyelesaikan sengketa antara PUJK dan Konsumen melalui LAPS.	1	2	3	4	5
	<b>Pedoman:</b> Cukup Jelas					

**Catatan PUJK terkait dengan kebijakan penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan:**

**C. EVALUASI PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN**

Mohon kemukakan kegiatan Evaluasi yang dilakukan oleh PUJK ini terkait dengan penyampaian informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	PUJK memiliki evaluasi terhadap kebijakan dalam menetapkan tujuan, target sasaran, dan strategi PUJK dalam penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Dengan proses evaluasi yang mencakup <i>feedback</i> , penilaian dampak terhadap PUJK, kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.					
2	PUJK melakukan evaluasi terhadap prosedur tertulis dalam rangka memastikan itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen dari Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman : Cukup Jelas					
3	PUJK melakukan pemeriksaan dan evaluasi secara berkala mengenai ringkasan informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan agar sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4	5
	Pedoman : Seberapa banyak dari ringkasan informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dimiliki telah diperiksa dan dievaluasi secara berkala dalam setahun terakhir ini. Semakin banyak evaluasi secara berkala mengenai ringkasan informasi maka semakin baik penilaian.					

4	PUJK memantau penyampaian informasi pemasaran produk dan/atau layanan melalui iklan yang telah dipublikasikan kepada masyarakat.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Pertanyaan ini perlu dijawab hanya jika :  PUJK menyampaikan informasi atau penawaran produk dan/atau layanan jasa keuangan dengan menggunakan iklan (misal: iklan TV, radio, media cetak, <i>billboard</i>, dan sebagainya). Namun jika tidak melakukan pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan dengan menggunakan iklan, <b>maka abaikan pertanyaan ini.</b></p> <p>Seberapa banyak dari iklan yang dipublikasikan kepada masyarakat tersebut telah dipantau, maka penilaian semakin baik.</p> <p>PUJK mendokumentasikan iklan yang telah dipublikasikan kepada masyarakat.</p>					
5	PUJK melakukan evaluasi terhadap sarana penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan yang digunakan terkait dengan aksesibilitas, akurasi maupun kelengkapannya.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup Jelas</p>					
6	PUJK melakukan evaluasi kepatuhan kegiatan Pemasaran yang dilakukan oleh tenaga pemasar maupun pihak ketiga; terhadap peraturan ketentuan penyampaian informasi mengenai produk dan/atau layanan jasa keuangan.	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman :</p> <p>Seberapa banyak petugas pemasar internal maupun pihak ketiga yang memenuhi ketentuan. Semakin banyak semakin baik penilaian.</p>					

7	PUJK melakukan evaluasi terhadap prosedur pemberian informasi serta pilihan klausula bagi Konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan PUJK melalui LAPS	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
8	PUJK menggunakan hasil evaluasi sebagai landasan perbaikan kebijakan maupun kinerja penyampaian informasi di tahun berikutnya.	1	2	3	4	5
	<b>Pedoman:</b> Ingin mengetahui tentang seberapa banyak dari seluruh hasil evaluasi, digunakan sebagai landasan bagi perbaikan kebijakan maupun kinerja kegiatan penyampaian informasi di tahun berikutnya.					

**Catatan PUJK terkait dengan evaluasi penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan:**

**D. PENILAIAN MANDIRI (*SELF ASSESSMENT*) DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN**

Dalam Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

- A. Bobot Penilaian Jawaban YA Atau TIDAK
1. Untuk jawaban dengan pilihan YA, maka memiliki penilaian 100; dan
  2. Untuk jawaban dengan pilihan TIDAK, maka memiliki penilaian 0.
- B. Kriteria Bobot Penilaian Pilihan Angka 1,2,3,4, dan 5

Angka	Penilaian
1	100
2	75
3	50
4	25
5	0

- C. Peringkat Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)

Dalam Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat penilaian peringkat (rating) *Self Assessment* dengan keterangan sebagai berikut:

Interval	Peringkat	Keterangan
87.6 – 100	1	Sangat baik
62.6 – 87.5	2	Baik
37.6 – 62.5	3	Cukup Baik
12.6 – 37.5	4	Kurang Baik
0 - 12.5	5	Tidak Baik

#### 4. KERTAS KERJA PERJANJIAN BAKU

Kertas Kerja Ini Mengacu Kepada:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
2. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku.

##### A. KEBIJAKAN PERJANJIAN BAKU

NO.	MATERI	PILIHAN	
		1. Ya	2. Tidak
1	Apakah PUJK memiliki kebijakan untuk melakukan penyesuaian Perjanjian Baku? Jika Ya, lanjutkan pertanyaan nomor 3 Bila Tidak, lanjutkan pertanyaan nomor 2	Ya	Tidak
	Pedoman: PUJK melakukan penyesuaian terhadap klausula dalam Perjanjian Baku yang dimiliki didalam setiap dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan yang dimiliki.		
2	Apakah PUJK telah membuat <i>action plan</i> yang telah mendapatkan persetujuan dari pengawas?	Ya	Tidak
	Pedoman: <i>Action plan</i> diperlukan dalam hal terdapat penyesuaian klausula baku didalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan PUJK dengan ketentuan peraturan Perjanjian Baku yang belum selesai dilaksanakan.		
3	Apakah PUJK telah memiliki kebijakan mengenai evaluasi terhadap setiap Perjanjian Baku?	Ya	Tidak
	Pedoman: Melakukan kebijakan untuk mengevaluasi setiap dokumen atau perjanjian produk dan/atau layanan terhadap pemenuhan ketentuan Perjanjian Baku yang telah ditentukan.		
4	Apakah PUJK memiliki kebijakan penunjukan fungsi/penetapan unit kerja atau penggunaan jasa pihak ketiga, sebagai pelaksana untuk melakukan evaluasi terhadap Perjanjian Baku atas setiap produk dan/atau	Ya	Tidak

	layanan?		
	Pedoman: Fungsi/unit kerja atau pihak ketiga yang dimaksud melakukan proses evaluasi terhadap klausula dalam Perjanjian Baku yang dimiliki atau yang akan dikeluarkan.		
5	Apakah PUJK memiliki kebijakan dalam menentukan pilihan hukum penyelesaian sengketa antara PUJK dengan Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Terdapat klausula di dalam menyelesaikan sengketa yakni diantaranya melalui pengadilan atau LAPS.		

**Catatan PUJK terkait dengan kebijakan mengenai Perjanjian Baku :**

**B. IMPLEMENTASI PERJANJIAN BAKU**

Mohon kemukakan **IMPLEMENTASI** yang telah dilakukan oleh PUJK ini terkait dengan Perjanjian Baku.

Pemilihan skala penilaian, didasari oleh seberapa banyak dari produk dan/atau layanan keuangan yang dimiliki, memenuhi kriteria tersebut.

NO	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	Klausula dalam perjanjian baku, disusun dengan memperhatikan pemenuhan aspek keseimbangan, keadilan dan kewajaran perjanjian dengan Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: PUJK wajib memenuhi prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen. a) Pemenuhan aspek <b>keseimbangan</b> : yaitu					

	<p>adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban</p> <p>b) Pemenuhan aspek <b>keadilan</b> : yaitu adanya keadilan antara hak dan kewajiban yang dituntut dari konsumen serta hak dan kewajiban yang dituntut dari PUJK.</p> <p>c) Pemenuhan aspek <b>kewajaran</b> : yaitu tuntutan atas hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam batas kewajaran, tidak berlebih-lebihan – sehingga mudah untuk dipenuhi atau dilaksanakan.</p>					
2	<p>Klausula dalam perjanjian baku, tidak memuat:</p> <p>a. Klausula eksonerasi/eksemsi yaitu yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.</p> <p>b. Klausula yang mengindikasikan penyalahgunaan keadaan/kondisi Konsumen.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Cukup Jelas</p>					
3	<p>Perjanjian baku tidak memuat pernyataan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Tidak memuat pernyataan – yang karena kondisi tertentu, maka kewajiban PUJK dapat beralih menjadi kewajiban konsumen.</p>					
4	<p>Perjanjian baku tidak memuat pernyataan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dibeli.</p>	1	2	3	4	5
	<p>Pedoman: Cukup Jelas</p>					
5	<p>Perjanjian baku tidak memuat pernyataan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas</p>	1	2	3	4	5

	barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan.					
	Pedoman: Cukup Jelas					
6	Perjanjian Baku tidak memuat pernyataan yang mewajibkan Konsumen untuk membuktikan dalil PUJK yang menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
7	Perjanjian Baku tidak memuat pernyataan yang memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan jasa keuangan	1	2	3	4	5
	Pedoman: Dalam Perjanjian Baku, tidak tercantum ketentuan bahwa PUJK dapat mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan – saat perjanjian masih berlaku – dengan tanpa persetujuan konsumen; misalnya, pada awalnya ATM bisa berfungsi sebagai kartu debit selain untuk pengambilan tunai - namun dikurangi kegunaannya menjadi hanya untuk pengambilan tunai saja. Mengurangi harta kekayaan, contohnya: PUJK mengurangi hipotek jika ada keterlambatan pembayaran cicilan kredit.					
8	Perjanjian Baku tidak memuat pernyataan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dibelinya.	1	2	3	4	5

	Pedoman: Cukup Jelas					
9	Perjanjian Baku tidak memuat pernyataan 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.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
10	Perjanjian Baku secara jelas memuat hak dan kewajiban Konsumen dan persyaratan yang mengikat Konsumen secara hukum.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
11	Perjanjian Baku, disusun dengan menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, tanda, istilah, frasa yang dapat dibaca, dan/atau kalimat yang sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
12	PUJK memberikan penjelasan yang memadai apabila Konsumen menemukan ketidakjelasan atas tulisan, simbol, diagram, tanda, istilah, frasa, kalimat dalam perjanjian baku; baik secara tertulis ataupun lisan sebelum Perjanjian Baku ditanda-tangani oleh Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
13	Istilah, frasa, dan/atau kalimat dari bahasa lain selain bahasa Indonesia yang terdapat dalam Perjanjian Baku; disandingkan dengan istilah, frasa, dan/atau kalimat dalam bahasa Indonesia.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
14	PUJK menuliskan pernyataan: "PERJANJIAN INI TELAH DISESUIKAN DENGAN KETENTUAN	1	2	3	4	5

	PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN” dalam Perjanjian Baku.					
	Pedoman: Cukup Jelas					
15	PUJK meminta persetujuan Konsumen yang diwujudkan dalam bentuk tanda-tangan Konsumen pada Perjanjian Baku berbentuk cetak.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
16	PUJK memberi waktu yang cukup kepada Konsumen untuk membaca dan memahami Perjanjian Baku berbentuk cetak sebelum ditandatangani.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
17	PUJK membuat Perjanjian Baku berbentuk elektronik dengan mengacu pada ketentuan dalam peraturan perundang-undangan, antara lain undang-undang yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Selain berbentuk cetak, Perjanjian Baku dapat berbentuk digital atau elektronik atau disebut <i>e-contract</i> untuk ditawarkan oleh PUJK melalui media elektronik.					
18	PUJK memberitahukan kepada Konsumen mengenai penyesuaian klausula dalam Perjanjian Baku.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas.					
19	Fungsi/unit kerja atau pihak ketiga yang ditunjuk PUJK telah melakukan evaluasi terhadap Perjanjian Baku atas setiap produk dan/atau layanan.	1	2	3	4	5

	Pedoman: Cukup Jelas					
20	Perjanjian Baku PUJK yang memuat penyelesaian sengketa memberikan pilihan hukum bagi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					

**Catatan PUJK terkait dengan implementasi Perjanjian Baku:**

### C. EVALUASI PERJANJIAN BAKU

Mohon kemukakan kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK terkait dengan Perjanjian Baku.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	PUJK telah melakukan evaluasi terhadap isi serta format Perjanjian Baku setiap produk dan/atau layanan keuangan untuk memastikan bahwa Perjanjian Baku telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Evaluasi dilakukan secara berkelanjutan terhadap klausula dalam Perjanjian Baku yang dimiliki serta yang akan dikeluarkan dan telah memenuhi ketentuan yang berlaku.					
2	PUJK melakukan evaluasi terhadap implementasi Perjanjian Baku kepada Konsumen (misal : meneliti bahwa setiap Perjanjian Baku dipahami Konsumen, dijelaskan dengan baik oleh petugas, ditanda-tangani oleh Konsumen, diberlakukan setelah mendapatkan persetujuan/tanda-tangan Konsumen, dan sebagainya).	1	2	3	4	5
	Pedoman: Evaluasi ini dapat berupa wawancara atau bertanya kembali kepada Konsumen untuk mengecek tentang seberapa jauh Konsumen memahami setiap Perjanjian Baku.					
3	PUJK menindaklanjuti hasil evaluasi sebagai landasan untuk perbaikan Perjanjian Baku serta implementasinya.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
4	PUJK melakukan evaluasi hasil pilihan hukum penyelesaian sengketa yang dipilih oleh Konsumen.	1	2	3	4	5

	<p>Pedoman:</p> <p>Evaluasi dilakukan PUJK terhadap kualitas atau efektifitas dan efisiensi penyelesaian sengketa yang dihasilkan dari setiap pilihan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Konsumen (yaitu : penyelesaian internal, penyelesaian melalui LAPS, penyelesaian melalui pengadilan).</p>					
--	---	--	--	--	--	--

**Catatan PUJK terkait dengan implementasi evaluasi penyampaian informasi dalam rangka pemasaran:**

#### D. PENILAIAN MANDIRI PERJANJIAN BAKU

Dalam Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

- A. Bobot Penilaian Jawaban YA Atau TIDAK
1. Untuk jawaban dengan pilihan YA, maka memiliki penilaian 100; dan
  2. Untuk jawaban dengan pilihan TIDAK, maka memiliki penilaian 0.
- B. Kriteria Bobot Penilaian Pilihan Angka 1,2,3,4, dan 5

Angka	Penilaian
1	100
2	75
3	50
4	25
5	0

- C. Peringkat Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)

Dalam Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat penilaian peringkat (rating) *Self Assessment* dengan keterangan sebagai berikut:

Interval	Peringkat	Keterangan
87.6 – 100	1	Sangat baik
62.6 – 87.5	2	Baik
37.6 – 62.5	3	Cukup Baik
12.6 – 37.5	4	Kurang Baik
0 - 12.5	5	Tidak Baik

## 5. KERTAS KERJA KERAHASIAAN DATA DAN/ATAU INFORMASI PRIBADI KONSUMEN

Kertas Kerja ini mengacu kepada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen

### A. KEBIJAKAN TERKAIT DENGAN KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA DAN/INFORMASI KONSUMEN

NO	MATERI	PILIHAN	
		Ya	Tidak
1	Apakah PUJK memiliki kebijakan terkait dengan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup Jelas		
2	Apakah PUJK telah menyesuaikan setiap klausula didalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan PUJK dengan ketentuan peraturan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen? Bila Ya, lanjut pertanyaan selanjutnya nomor 4 Bila Tidak, lanjut ke pertanyaan nomor 3	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup jelas		
3	Apakah PUJK telah membuat <i>action plan</i> yang mendapat persetujuan oleh bidang pengawasan dari masing-masing PUJK terkait?	Ya	Tidak
	Pedoman: <i>Action plan</i> diperlukan dalam hal terdapat penyesuaian klausula didalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan PUJK dengan ketentuan peraturan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang belum selesai dilaksanakan.		
4	Apakah PUJK memiliki kebijakan yang mengatur dengan jelas terkait hak akses, proses penyimpanan dan mekanisme penyebaran data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	Ya	Tidak
	Pedoman: Cukup jelas		

5	Apakah kebijakan terkait pengaturan terkait hak akses, proses penyimpanan dan mekanisme penyebaran data dan/atau informasi pribadi Konsumen telah diinformasikan kepada seluruh lini bisnis serta pihak ketiga yang memiliki akses kepada data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Bila ada pihak ketiga yang dikontrak oleh PUJK, dan karena sifat pekerjaannya maka memiliki akses kepada data dan/atau informasi pribadi Konsumen (misalkan: pihak ketiga yang melakukan <i>appraisal</i>, pihak ketiga yang dikontrak sebagai penyedia jasa <i>telemarketing</i> atau sebagai unit <i>customer care</i>, dan lainnya. Maka kebijakan yang mengatur tentang hak akses, proses penyimpanan dan mekanisme penyebaran data dan/atau informasi pribadi Konsumen juga harus diinformasikan kepada pihak ketiga tersebut.</p>		
6	Apakah PUJK telah memiliki kebijakan untuk melakukan evaluasi kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup Jelas</p>		
7	Apakah PUJK memiliki prosedur dan mekanisme untuk memastikan bahwa pihak ketiga tidak menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen untuk tujuan selain yang disepakati antara PUJK dengan pihak ketiga.	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Terdapat prosedur/ketentuan yang memastikan pihak ketiga tersebut tidak menggunakan atau menyebarluaskan data dan/atau informasi pribadi Konsumen kepada pihak lain, untuk tujuan selain yang disepakati dengan PUJK dan pihak ketiga.</p>		
8	Apakah PUJK memiliki klausula mengenai kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dalam perjanjian kerja antara PUJK dengan pegawainya?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Klausula dalam perjanjian kerja antara PUJK dengan pegawainya mengenai kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen tersebut, disepakati</p>		

	sebagai ketentuan yang berlaku baik ketika pegawai mulai bekerja, selama bekerja, ataupun berhenti bekerja dari perusahaan.		
9	Apakah PUJK memiliki prosedur dan mekanisme persetujuan tertulis Konsumen dan kewajiban PUJK dalam pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen kepada pihak ketiga?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Terdapat prosedur dan mekanisme persetujuan Konsumen dalam penyebaran data dan/atau informasi pribadi Konsumen untuk tujuan pemasaran perusahaan, yaitu hanya jika nasabah telah memberikan <b>persetujuan tertulis</b> maka PUJK boleh memberikan data dan/atau informasi pribadi Konsumen kepada pihak ketiga, dan PUJK menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan kepada Konsumen mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian persetujuan tersebut, atau data dan/atau informasi pribadi Konsumen diberikan kepada pihak ketiga, hanya dalam kondisi karena diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.</p>		
10	Apakah PUJK memiliki prosedur/ketentuan jangka waktu penyimpanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup jelas</p>		
11	Apakah PUJK memiliki prosedur penyimpanan data melalui <i>Disaster Recovery Centre</i> (DRC) sebagai salah satu cara mitigasi risiko kehilangan data akibat bencana ( <i>force majeure</i> )?	Ya	Tidak
	<p>Pedoman:</p> <p>Cukup jelas</p>		

**Catatan PUJK terkait dengan Kebijakan Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen:**

**B. IMPLEMENTASI KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA DAN/ATAU INFORMASI PRIBADI KONSUMEN**

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	Seberapa banyak PUJK menyesuaikan klausula didalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan dengan ketentuan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen	1	2	3	4	5
	Pedoman: Penyesuaian dilakukan pada setiap dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan yang dimiliki telah memenuhi ketentuan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen					
2	Seberapa banyak PUJK telah menyesuaikan klausula didalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan PUJK dengan ketentuan peraturan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen?	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
3	Fungsi atau unit Kerja yang melakukan kegiatan penyimpanan dan pengamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang dimiliki oleh PUJK telah mampu menjamin kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
4	Infrastruktur atau sarana pendukung yang dimiliki PUJK telah mampu menyimpan dan	1	2	3	4	5

	menjaga keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen seperti sistem dan tempat khusus penyimpanan data.					
	Pedoman: Cukup jelas					
5	Sistem informasi/data elektronik ataupun server data yang menyimpan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang dimiliki PUJK, telah mampu melakukan proteksi ( <i>firewall</i> ) yang memadai dari kemungkinan pembajakan data oleh pihak lain.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
6	Sistem informasi/data elektronik ataupun server data yang menyimpan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang dimiliki oleh PUJK dilakukan pemeliharaan dan pengkinian sehingga mampu menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
7	PUJK memberikan informasi kepada seluruh lini bisnis serta pihak ketiga terhadap ketentuan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
8	PUJK memiliki perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga, yang memuat klausula bahwa pihak ketiga tidak menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen untuk tujuan selain yang disepakati antara PUJK dengan pihak ketiga.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
9	Perjanjian kerja antara PUJK dengan setiap pegawai memuat klausula bahwa pegawai tidak menggunakan data dan/atau informasi pribadi	1	2	3	4	5

	Konsumen diluar dari ketentuan.					
	Pedoman: Seberapa banyak pegawai PUJK yang telah menandatangani atau terikat dalam perjanjian kerja, dimana dalam perjanjian kerja tersebut telah memuat klausula bahwa pegawai tidak menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen diluar ketentuan.					
10	PUJK meminta persetujuan tertulis dari Konsumen ketika akan melakukan penyebaran data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
11	PUJK memiliki <i>backup</i> data dan/atau informasi pribadi Konsumen ( <i>Disaster Recovery Centre</i> ) sebagai mitigasi risiko ketika terjadi bencana.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Seberapa banyak data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah di- <i>backup</i> dalam rangka untuk mitigasi risiko ketika terjadi bencana					

**Catatan PUJK terkait dengan implementasi Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen:**

### C. EVALUASI KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA DAN/ATAU INFORMASI PRIBADI KONSUMEN

Mohon kemukakan kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK ini terkait dengan kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

NO.	MATERI	PILIHAN				
		Seluruh	Sebagian besar	Sebagian	Sebagian kecil	Tidak Sama Sekali
1	PUJK melakukan evaluasi terhadap kebijakan perlindungan data dan/atau informasi pribadi Konsumen secara berkala.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup Jelas					
2	PUJK telah melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap pembatasan akses data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang hanya dapat dilakukan oleh pegawai tertentu.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Pemeriksaan berkala dalam rangka untuk memastikan bahwa hanya pegawai tertentu yang telah diberi kewenangan yang dapat mengakses data dan/atau informasi pribadi Konsumen.					
3	PUJK telah melakukan evaluasi terhadap perjanjian kerja antara PUJK dengan pegawainya, terkait klausula mengenai larangan kepada pegawai untuk menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Seberapa banyak evaluasi telah dilakukan terhadap perjanjian-perjanjian kerja antara PUJK dengan pegawainya, untuk memastikan mengenai larangan kepada					

	pegawai untuk menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan.					
4	PUJK telah melakukan evaluasi terhadap perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga, terkait klausula mengenai larangan kepada pihak ketiga untuk menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Seberapa banyak evaluasi telah dilakukan terhadap perjanjian-perjanjian kerja antara PUJK dengan pihak ketiga, untuk memastikan mengenai larangan kepada pegawai untuk menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang tidak sesuai dengan ketentuan.					
5	PUJK telah melakukan pemeriksaan dan pengujian secara berkala mengenai keamanan sistem informasi/data elektronik ataupun server data yang menyimpan data dan/atau informasi pribadi Konsumen, yang dilengkapi dengan proteksi ( <i>firewall</i> ) yang memadai dari kemungkinan pembajakan data oleh pihak lain	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
6	PUJK melakukan evaluasi secara berkala atas pemeliharaan dan pengkinian proteksi atas sistem informasi/data elektronik ataupun server data yang menyimpan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					
7	PUJK melakukan evaluasi secara berkala mengenai prosedur/ketentuan jangka waktu penyimpanan data dan/atau informasi	1	2	3	4	5

	pribadi Konsumen.					
	Pedoman: Cukup jelas					
8	PUJK telah melakukan pengujian secara berkala terhadap prosedur penyimpanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen melalui <i>Disaster Recovery Centre</i> (DRC).	1	2	3	4	5
	Pedoman: Cukup jelas					

**Catatan PUJK terkait dengan evaluasi Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/atau Informasi Pribadi Konsumen:**

**D. PENILAIAN MANDIRI (*SELF ASSESSMENT*) DALAM KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA DAN/ATAU INFORMASI PRIBADI KONSUMEN**

Dalam Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat beberapa kriteria penilaian sebagai berikut:

A. Bobot Penilaian Jawaban YA Atau TIDAK

1. Untuk jawaban dengan pilihan YA, maka memiliki penilaian 100; dan
2. Untuk jawaban dengan pilihan TIDAK, maka memiliki penilaian 0.

B. Kriteria Bobot Penilaian Pilihan Angka 1,2,3,4, dan 5

<b>Angka</b>	<b>Penilaian</b>
1	100
2	75
3	50
4	25
5	0

C. Peringkat Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)

Dalam Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terdapat penilaian peringkat (*rating*) *Self Assessment* dengan keterangan sebagai berikut:

<b>Interval</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Keterangan</b>
87.6 – 100	1	Sangat baik
62.6 – 87.5	2	Baik
37.6 – 62.5	3	Cukup Baik
12.6 – 37.5	4	Kurang Baik
0 - 12.5	5	Tidak Baik

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
 BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN  
 KONSUMEN,

Salinan sesuai dengan aslinya  
 Direktur Hukum I  
 Departemen Hukum,

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

ttd

Sudarmaji



LAMPIRAN 2

SURAT EDARAN DEWAN KOMISIONER

NOMOR 2/SEDK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN

DI SEKTOR JASA KEUANGAN

**NOTA DINAS PENYAMPAIAN KERTAS KERJA DARI SATUAN KERJA YANG  
MELAKSANAKAN FUNGSI EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
KEPADA SATUAN KERJA YANG MELAKSANAKAN FUNGSI PENGAWASAN**

DITERIMA PD TGL :  
DIKONSEP OLEH :  
DIKETIK OLEH :  
DIPERIKSA OLEH :  
DISAMPAIKAN PD TGL. :

DIPERIKSA OLEH :  
DIVERIFIKASI OLEH :  
DIKIRIM PADA TANGGAL :  
DISIMPAN OLEH :

**HAL :**

Pelaksanaan Pemantauan dan Analisis  
Perlindungan Konsumen di Sektor  
Jasa Keuangan

**Keterangan :**

**NOMOR:** ND- /...../.....

**CATATAN:**

**JAKARTA,** .....

**Rujukan/Memperhatikan:**

Peraturan Dewan Komisioner  
No.2/PDK.07/2015 Tentang  
Pemantauan dan Analisis Perlindungan  
Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

**Yth.**

Kepala Departemen Satuan Kerja  
Melaksanakan Fungsi Pengawasan

**TERLEBIH DAHULU :**

Direktur Satuan Kerja Yang  
Melaksanakan Fungsi Edukasi dan  
Perlindungan Konsumen

.....

**DITETAPKAN :**

Kepala Departemen Satuan Kerja Yang  
Melaksanakan Fungsi Edukasi dan  
Perlindungan Konsumen

.....

**NOTA DINAS**

Nomor ND .....

Yth : Kepala Departemen Satuan Kerja Yang Melaksanakan Fungsi Pengawasan  
Dari : Kepala Departemen Satuan Kerja Yang Melaksanakan Fungsi Edukasi  
dan Perlindungan Konsumen  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Permintaan data dalam rangka Pemantauan dan Analisis Perlindungan  
Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.  
Tanggal : .....

---

Sehubungan dengan telah berlaku efektifnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dandalam rangka pemantauan implementasi peraturan Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana tercantum dalam PDK No.2/PDK.07/2015 tentang Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menyampaikan Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) yang wajib diisi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dapat kami informasikan bahwa penilaian Kertas Kerja akan dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali pada bulan Juni dengan batas penyampaian kembali paling lambat pada tanggal 30 September. Penyampaian dilakukan melalui laman dengan alamat [peduli.ojk.go.id](http://peduli.ojk.go.id) atau kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan dengan tembusan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen apabila tidak dapat dilakukan secara *online*.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih.

Kepala Departemen Satuan Kerja  
Yang Melaksanakan Fungsi Edukasi  
Dan Perlindungan Konsumen

**(Nama dan Tanda Tangan Jelas).**

**NOTA DINAS**

Nomor ND .....

Yth : Kepala Departemen Satuan Kerja Yang Melaksanakan Fungsi Pengawasan  
 Dari : Kepala Departemen Satuan Kerja Yang Melaksanakan Fungsi Edukasi  
 dan Perlindungan Konsumen  
 Sifat : Segera  
 Lampiran : -  
 Hal : Permintaan data dalam rangka Pemantauan dan Analisis Perlindungan  
 Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.  
 Tanggal : .....

---

Dalam rangka pelaksanaan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dengan ini mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menyampaikan permintaan data dengan format terlampir. Penyampaian kembali data dimaksud kami harapkan dapat kami terima pada tanggal .....

Penyampaian dilakukan melalui laman dengan alamat [peduli.ojk.go.id](http://peduli.ojk.go.id) atau kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan dengan tembusan Satuan Kerja yang melakukan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen apabila tidak dapat dilakukan secara *online*.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan Terima Kasih.

Kepala Departemen Satuan Kerja  
 Yang Melaksanakan Fungsi Edukasi  
 Dan Perlindungan Konsumen

**(Nama dan Tanda Tangan Jelas).**

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
 BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN  
 KONSUMEN

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya  
 Direktur Hukum 1  
 Departemen Hukum

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Sudarmaji



LAMPIRAN 3

SURAT EDARAN DEWAN KOMISIONER  
NOMOR 2/SEDK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

**SURAT PENYAMPAIAN KERTAS KERJA DARI SATUAN KERJA YANG  
MELAKSANAKAN FUNGSI PENGAWASAN KEPADA PELAKU USAHA JASA  
KEUANGAN**

<b>DITERIMA PD TGL</b> :	<b>DIPERIKSA OLEH</b> :
<b>DIKONSEP OLEH</b> :	<b>DIVERIFIKASI OLEH</b> :
<b>DIKETIK OLEH</b> :	<b>DIKIRIM PADA TANGGAL</b> :
<b>DIPERIKSA OLEH</b> :	<b>DISIMPAN OLEH</b> :
<b>DISAMPAIKAN PD TGL.</b> :	

**HAL :**

Permintaan data dalam rangka pemantauan implementasi Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

**Keterangan :****NOMOR:** .....**JAKARTA,** .....**CATATAN:****Rujukan/Memperhatikan:**

Peraturan Dewan Komisiner  
No.2/PDK.07/2015 Tentang  
Pemantauan dan Analisis Perlindungan  
Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

**Yth.**

Direktur/ Pengurus  
Pelaku Usaha Jasa Keuangan

**TERLEBIH DAHULU :**

Deputi Direktur Direktur Satuan  
Kerja Yang Melaksanakan Fungsi  
Pengawasan

.....

**DITETAPKAN :**

Direktur Satuan Kerja Yang  
Melaksanakan Fungsi Pengawasan

.....

Nomor : .....

Sifat : Segera

Lampiran : 1 berkas

Hal : Permintaan Data Dalam Rangka Pemantauan Implementasi  
Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

Kepada Yth.

**Direktur/Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan**

Di Tempat

Sehubungan dengan telah berlaku efektifnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan dalam rangka melakukan Pemantauan dan Analisis Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, bersama ini kami mohon bantuan Saudara untuk mengisi Kertas Kerja Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) yang terdiri atas:

1. Kertas Kerja pelaksanaan edukasi;
2. Kertas Kerja penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan;
3. Kertas Kerja perjanjian baku antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
4. Kertas Kerja kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen;
5. Kertas Kerja pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan;

Dapat kami sampaikan bahwa penyampaian Kertas Kerja dilakukan melalui Sistem Informasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (PEDULI) dengan alamat laman <http://peduli.ojk.go.id/> atau *hardcopy* kepada Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Pengawasan dengan tembusan Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen dengan batas waktu penyampaian pada tanggal 30 September setiap tahunnya. Terlampir kami sampaikan *user id* dan *password* sistem PEDULI. Selanjutnya penggunaan *user id* dan *password* ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saudara selaku perwakilan dari perusahaan. Atas kerjasama dan perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Satuan Kerja Yang  
Melaksanakan Fungsi Pengawasan

(.....)

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN,

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Sudarmaji