



PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR .../.../POJK/III/2013
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Keuangan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 13; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3467);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 37; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3477);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 64; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3608);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962);

6. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. Konsumen adalah pihak-pihak yang membeli produk, menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransi, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Ringkasan Informasi Produk dan Layanan adalah informasi mengenai produk dan layanan yang memuat minimal manfaat, risiko dan biaya dari produk dan layanan tersebut.

Pasal 2

Perlindungan Konsumen keuangan berdasarkan asas:

- a. manfaat;
- b. keamanan;
- c. keadilan; dan
- d. kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan Konsumen keuangan bertujuan untuk:

- a. menciptakan sistem perlindungan Konsumen keuangan yang memadai dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan;
- b. menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga tercipta budaya perlindungan Konsumen keuangan yang baik;
- c. meningkatkan pemberdayaan Konsumen keuangan dalam memilih dan menentukan produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan, serta menjamin hak dan kewajibannya sebagai Konsumen keuangan; dan
- d. menjamin pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen keuangan.

Pasal 4

Perlindungan Konsumen keuangan menerapkan prinsip:

- a. transparansi;
- b. perlakuan yang adil dan santun;
- c. keandalan;
- d. perlindungan terhadap kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen keuangan; dan
- e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Konsumen keuangan secara cepat, murah, dan sederhana.

Pasal 5

Lembaga Jasa Keuangan wajib menerapkan asas, tujuan, dan prinsip perlindungan Konsumen keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Pasal 3, dan Pasal 4 dalam setiap kebijakan dan prosedur tertulis.

BAB II

PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN

Pasal 6

Dalam rangka pelaksanaan prinsip sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, Lembaga Jasa Keuangan wajib:

- a. memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen keuangan, baik tertulis maupun lisan, secara jelas, lengkap, tepat waktu dengan cara dan bahasa yang dapat dimengerti, sehingga Konsumen keuangan dapat menggunakannya untuk mengambil keputusan;

- b. memperlakukan Konsumen keuangan secara adil, santun, dan tidak diskriminatif, termasuk oleh pegawai alih daya Lembaga Jasa Keuangan;
- c. menjamin keamanan terhadap aset Konsumen keuangan dan memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur dan sumber daya manusia yang andal;
- d. melindungi dan menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen keuangan, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen keuangan;
- e. menangani pengaduan dan menyelesaikan sengketa Konsumen keuangan secara cepat, murah, dan sederhana;

BAB III

KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN

Bagian Kesatu Transparansi

Paragraf Kesatu Informasi Dokumen yang Akurat dan Jelas

Pasal 7

Lembaga Jasa Keuangan wajib mendesain, menyusun, dan menggunakan dokumen yang memuat informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat dan jelas.

Pasal 8

Dokumen yang memuat informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat dan jelas wajib digunakan pada saat:

- a. memberikan informasi kepada Konsumen keuangan mengenai hak dan kewajibannya;
- b. memberikan informasi kepada Konsumen keuangan dalam pengambilan keputusan; dan
- c. melakukan perjanjian dengan Konsumen keuangan.

Pasal 9

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dilarang menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang tidak jujur dan menyesatkan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain adalah iklan, di media cetak atau elektronik.

Paragraf Kedua
Penggunaan Bahasa yang Jelas

Pasal 10

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib menggunakan Bahasa Indonesia dan/atau bahasa lain yang dimengerti oleh Konsumen keuangan dengan kalimat yang sederhana secara lengkap dan jelas dalam:
 - a. setiap dokumen yang berkaitan dengan hak dan kewajiban Konsumen keuangan;
 - b. setiap dokumen yang dapat digunakan Konsumen keuangan untuk mengambil keputusan; dan
 - c. setiap dokumen yang dapat mengikat Konsumen keuangan secara hukum.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib menggunakan huruf atau tulisan yang dapat dibaca secara jelas oleh Konsumen keuangan.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan perhatian khusus bagi Konsumen keuangan yang memiliki kebutuhan khusus dengan membuat mekanisme khusus.
- (4) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan penjelasan atas istilah atau kalimat yang sulit dipahami oleh Konsumen keuangan.

Paragraf Ketiga
Pengungkapan Informasi Produk dan Layanan Lembaga Jasa Keuangan

Pasal 11

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib menyusun Ringkasan Informasi Produk dan Layanan ke dalam bentuk yang dapat memudahkan Konsumen keuangan untuk membandingkan produk dan layanan sejenis.
- (2) Ringkasan Informasi Produk dan Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan kepada Konsumen keuangan dan memuat:
 - a. ringkasan informasi produk dan layanan; dan
 - b. syarat dan ketentuan yang penting,yang dibuat dalam kalimat sederhana dan jelas sehingga mudah dipahami.
- (3) Sebelum penandatanganan pembelian produk dan layanan, Konsumen keuangan wajib menandatangani surat pernyataan yang menyatakan bahwa Konsumen keuangan sudah menerima, membaca, dan memahami isi Ringkasan Informasi Produk dan Layanan.

Pasal 12

Lembaga Jasa Keuangan wajib menyampaikan kepada Konsumen keuangan, informasi yang terkini dan mudah diakses.

Pasal 13

Lembaga Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen keuangan tentang penerimaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan berikut alasannya.

Pasal 14

Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada Konsumen keuangan mengenai hak-hak Konsumen keuangan.

Paragraf Keempat Pengungkapan Informasi Biaya

Pasal 15

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan informasi mengenai biaya dan *fee* yang harus ditanggung Konsumen keuangan untuk setiap produk dan layanan yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Informasi mengenai biaya dan *fee* sebagai mana dimaksud pada ayat (1) termasuk juga biaya dan *fee* yang dipungut oleh Lembaga Jasa Keuangan untuk pihak ketiga.

Paragraf Kelima Pengungkapan Syarat dan Ketentuan Produk dan Layanan

Pasal 16

- (1) Sebelum Konsumen keuangan menandatangani perjanjian produk dan layanan, Lembaga Jasa Keuangan wajib menyampaikan fotokopi syarat dan ketentuan produk dan layanan pada Konsumen keuangan yang wajib mencakup paling kurang:
 - a. pengungkapan secara rinci biaya, manfaat, dan risiko; dan
 - b. prosedur penanganan pengaduan di Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib mengungkapkan persyaratan produk dan layanan kepada Konsumen keuangan dalam kalimat yang sederhana dan jelas sehingga mudah dipahami.

Paragraf Keenam
Pengungkapan Perubahan Terhadap Persyaratan Produk dan Layanan

Pasal 17

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memastikan kepada Konsumen keuangan setiap perubahan, penambahan dan/atau pengurangan pada manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Konsumen keuangan yang sedang memanfaatkan produk dan layanan Konsumen keuangan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan/atau pengurangan pada manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.
- (3) Dalam hal Konsumen keuangan tidak menyetujui perubahan terhadap persyaratan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Konsumen keuangan berhak memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan biaya apapun.

Paragraf Ketujuh
Pelayanan Informasi dan Edukasi

Pasal 18

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan pelayanan informasi dan menyelenggarakan edukasi kepada Konsumen keuangan dan/atau masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib melaksanakan program yang ditujukan untuk meningkatkan literasi keuangan Konsumen keuangan dan/atau masyarakat.

Bagian Kedua
Perlakuan Yang Adil Dan Santun

Paragraf Kesatu
Kesetaraan Akses

Pasal 19

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen keuangan mengenai produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.

(2) Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan mengklasifikasikan Konsumennya untuk produk dan layanan tertentu, Lembaga Jasa Keuangan harus memastikan bahwa pengklasifikasian tersebut:

- i. sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan/atau ketentuan yang berlaku; dan
- ii. tidak melakukan diskriminasi.

Paragraf Kedua
Kesesuaian Produk dan Layanan Lembaga Jasa Keuangan

Pasal 20

Lembaga Jasa Keuangan wajib menerapkan kesesuaian antara produk dan layanan dengan kebutuhan Konsumen keuangan.

Pasal 21

Lembaga Jasa Keuangan dilarang mendesain, menawarkan, dan menjual produk dan layanan yang dapat merugikan Konsumen keuangan.

Pasal 22

Lembaga Jasa Keuangan dilarang memberikan fasilitas secara otomatis yang berdampak pada tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari Konsumen keuangan.

Paragraf Ketiga
Pemasaran yang Jujur dan Bertanggung Jawab

Pasal 23

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib menjamin kesesuaian antara produk dan layanan yang ditawarkan dengan produk dan layanan yang diterima oleh Konsumen keuangan dan bertanggung jawab atas ketidaksesuaian produk dan layanan tersebut.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib meyakini bahwa materi dari pemasaran tidak menyesatkan Konsumen keuangan.
- (3) Strategi pemasaran produk dan layanan tidak boleh merugikan Konsumen keuangan dengan memanfaatkan kondisi Konsumen keuangan yang lemah dan/atau terdesak.

Pasal 24

Lembaga Jasa Keuangan dalam menawarkan produk dan layanan wajib memenuhi kebutuhan Konsumen keuangan tidak semata-mata untuk keuntungan Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 25

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dapat menjual produk bersamaan membeli produk dan atau layanan lain (*tying-in product/service*).
- (2) Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan menjual produk bersamaan mewajibkan Konsumen keuangan untuk membeli produk dan/atau layanan lain (*tying-in product/service*) dilarang dapat merugikan Konsumen keuangan.

Pasal 26

Lembaga Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan layanan kepada Konsumen keuangan melalui sarana telepon genggam tanpa persetujuan Konsumen keuangan dan/atau masyarakat.

Pasal 27

Lembaga Jasa Keuangan hanya boleh melakukan penawaran produk dan layanan pada hari Senin sampai dengan Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00–18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan Konsumen keuangan.

Pasal 28

- (1) Lembaga Jasa Keuangan mencantumkan nama dan logo Lembaga Jasa Keuangan dalam setiap penawaran atau promosi baik menggunakan media cetak maupun elektronik.
- (2) Selain mencantumkan nama dan logo Lembaga Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lembaga Jasa Keuangan wajib menuliskan keterangan bahwa Lembaga Jasa Keuangan terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Paragraf Keempat Hak Konsumen Untuk Memilih

Pasal 29

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan kebebasan untuk memilih bagi Konsumen keuangan dalam menentukan produk dan layanan keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan waktu yang cukup bagi Konsumen keuangan untuk mengambil keputusan, dalam memilih

produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan kompleksitasnya.

Pasal 30

Lembaga Jasa Keuangan tidak boleh merendahkan martabat, melakukan intimidasi, atau mempengaruhi secara tidak pantas terhadap Konsumen keuangan untuk mempercepat pengambilan keputusan dalam rangka penjualan produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.

Paragraf Kelima
Keseimbangan, Keadilan dan Kewajaran dalam Berkontrak

Pasal 31

Lembaga Jasa Keuangan wajib memperhatikan keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam membuat perjanjian dengan Konsumen keuangan.

Pasal 32

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dilarang mendesain perjanjian dengan tujuan menguntungkan pihak Lembaga Jasa Keuangan dan merugikan pihak Konsumen keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan perjanjian yang akan ditandatangani.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan penjelasan mengenai arti dan konsekuensi dari ketentuan yang ada dalam perjanjian.

Pasal 33

- (1) Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan menggunakan perjanjian baku keuangan, maka perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan pedoman penyusunan perjanjian yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud ayat (1) merupakan perjanjian tertulis yang isi, bentuk, maupun cara pembuatannya ditetapkan secara sepihak oleh Lembaga Jasa Keuangan, digandakan dan ditawarkan kepada Konsumen keuangan secara massal.
- (3) Isi perjanjian jasa keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berupa pasal yang disebut sebagai klausula baku.
- (4) Perjanjian baku dimaksud pada ayat (2) dapat dibuat secara digital atau elektronik dan ditawarkan oleh Lembaga Jasa Keuangan melalui internet.
- (5) Perjanjian baku keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang digunakan oleh Lembaga Jasa Keuangan dilarang memuat:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Lembaga Jasa Keuangan kepada Konsumen keuangan;

- b. menyatakan bahwa Lembaga Jasa Keuangan berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas produk dan layanan yang dibeli oleh Konsumen keuangan;
- c. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen keuangan kepada Lembaga Jasa Keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen keuangan;
- d. mengatur pembuktian atas hilangnya kegunaan produk dan layanan yang dibeli oleh Konsumen keuangan;
- e. memberi hak kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen keuangan yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- f. menyatakan bahwa Konsumen keuangan tunduk pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan yang dibuat secara sepihak oleh Lembaga Jasa Keuangan dalam masa Konsumen jasa keuangan memanfaatkan produk dan layanan yang dibelinya;
- g. menyatakan bahwa Konsumen jasa keuangan memberi kuasa kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan layanan yang dibeli oleh Konsumen jasa keuangan.

Pasal 34

- (1) Dalam hal terdapat perjanjian tertentu yang belum diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 33, maka standar perjanjian yang akan digunakan wajib mendapat persetujuan terlebih dahulu dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib menyesuaikan perjanjian baku jasa keuangan yang memuat klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 33 ayat (5).

Paragraf Keenam Penghindaran Benturan Kepentingan

Pasal 35

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib senantiasa menghindari benturan kepentingan antara Lembaga Jasa Keuangan dengan Konsumen keuangan, agen penjual dengan Konsumen keuangan dan/atau antara pengurus/pegawai Lembaga Jasa Keuangan dimaksud dengan Konsumen keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib mengungkapkan dan menyediakan informasi mengenai benturan kepentingan atau potensi benturan kepentingan.

Paragraf Ketujuh
Kesesuaian Kebutuhan dan Kemampuan Keuangan

Pasal 36

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dalam menawarkan produk dan layanan wajib memperhatikan kesesuaian kebutuhan, dan atau kondisi keuangan Konsumen keuangan.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib melakukan proses analisa secara memadai terhadap produk dan layanan yang ditawarkan dan memberitahukan informasi hasil analisa kepada Konsumen keuangan mengenai dampak beban keuangan bagi Konsumen keuangan.

Paragraf Kedelapan
Penentuan Biaya yang Bertanggung Jawab

Pasal 37

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dalam menetapkan penentuan biaya/harga produk dan layanan wajib memperhatikan hal-hal antara lain sebagai berikut:
 - a. menetapkan biaya yang wajar, termasuk dalam penyelesaian hutang Konsumen, terutama untuk Konsumen keuangan perorangan;
 - b. meminimalkan *fee-based pricing* yang dapat merugikan Konsumen keuangan.
- (2) Dalam menentukan biaya produk dan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun pedoman sebagai dasar penentuan dan komponen biaya/harga.

Bagian Ketiga
Keandalan

Pasal 38

Lembaga Jasa Keuangan wajib menjaga secara baik keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen keuangan.

Pasal 39

Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan tanda bukti hak kepemilikan Konsumen keuangan tepat pada waktunya atas produk dan/atau layanan yang digunakan atau bukti hak kepemilikan disimpan Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen keuangan.

Pasal 40

Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan laporan mutasi simpanan, dana atau aset kepada Konsumen keuangan secara akurat dan tepat waktu.

Pasal 41

Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan instruksi Konsumen keuangan dengan segera tanpa ditunda dan akurat.

Pasal 42

Lembaga Jasa Keuangan dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen keuangan terkait dengan transaksi yang tidak diotorisasi, kecuali dalam kondisi tertentu.

Pasal 44

Lembaga Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan transmisi informasi ketika berkomunikasi dengan Konsumen keuangan, terutama melalui media elektronis.

Pasal 45

Lembaga Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen keuangan yang timbul akibat kesalahan dan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan, pengurus dan atau pegawai Lembaga Jasa Keuangan dan atau Pihak ketiga yang bekerja untuk Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 46

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib mencegah perilaku pengurus dan pegawai yang koruptif.
- (2) Pengurus dan pegawai Lembaga Jasa Keuangan wajib mentaati kode etik yang telah ditetapkan oleh masing-masing Lembaga Jasa Keuangan.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan wajib menyelaraskan struktur insentif pengurus, pegawai dan praktik *sales* dengan perilaku yang bertanggung jawab.
- (4) Lembaga Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab kepada Konsumen keuangan atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Lembaga Jasa Keuangan.

Bagian Keempat
Perlindungan Terhadap Kerahasiaan Dan Keamanan Data/Informasi
Konsumen Keuangan

Pasal 47

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dilarang menjual dan atau memberikan data dan atau informasi Konsumen kepada pihak ketiga.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikecualikan dalam hal:
 - a. Konsumen keuangan memberikan persetujuan tertulis;
 - b. diatur tersendiri oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan akan menggunakan data pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain untuk tujuan komersial, Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang menyatakan bahwa pihak lain telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya.

Pasal 48

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memberikan hak kepada Konsumen keuangan untuk membatalkan atau mengubah sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan atau informasi kepada pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada pasal 17.
- (2) Pembatalan atau perubahan sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan membuat surat pernyataan.

Bagian Kelima
Penanganan Pengaduan Dan Penyelesaian Sengketa

Pasal 49

Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif bagi Konsumen.

Pasal 50

Lembaga Jasa Keuangan wajib menjelaskan kepada Konsumen keuangan tentang hak untuk mengajukan pengaduan dan tata caranya.

Pasal 51

Lembaga Jasa Keuangan dilarang mengenakan biaya apapun kepada Konsumen keuangan sehubungan dengan pengajuan pengaduan.

Pasal 52

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib melaporkan setiap pengaduan konsumen yang diterima kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui sistem yang telah ditunjuk.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan wajib melaporkan perkembangan tindaklanjut setiap penanganan pengaduan konsumen keuangan tersebut kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 53

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Lembaga Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat 2 adalah:
 - a. kantor Lembaga Jasa Keuangan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Lembaga Jasa Keuangan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Lembaga Jasa Keuangan tersebut.
 - b. transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen keuangan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Lembaga Jasa Keuangan.
 - c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Lembaga Jasa Keuangan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Lembaga Jasa Keuangan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen keuangan.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen keuangan yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berakhir.

Pasal 54

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan

Konsumen keuangan.

- (2) Kewenangan unit kerja dan/atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor Lembaga Jasa Keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan Konsumen keuangan.

Pasal 55

Dalam hal pengaduan konsumen terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Lembaga Jasa Keuangan yang memiliki kewenangan untuk menangani pengaduan atau pegawai Lembaga Jasa Keuangan yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

Pasal 56

Setelah menerima pengaduan konsumen keuangan, Lembaga Jasa Keuangan wajib melakukan :

1. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan obyektif;
2. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
3. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar.

Pasal 57

- (1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah ada maupun yang akan dibentuk.
- (3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen keuangan dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen keuangan yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.

BAB IV
PENGADUAN KONSUMEN DAN FASILITASI PENYELESAIAN SENGKETA
OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Bagian Kesatu
Penyampaian Pengaduan

Pasal 58

- (1) Konsumen keuangan dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Lembaga Jasa Keuangan dengan Konsumen keuangan.
- (2) Konsumen keuangan dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi dugaan pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (3) Penyampaian pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) wajib dilampirkan hasil penanganan pengaduan yang telah dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan.
- (4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada satuan kerja di Otoritas Jasa Keuangan yang menangani perlindungan Konsumen keuangan.

Bagian Kedua
Persyaratan Fasilitasi

Pasal 59

Fasilitasi yang dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah fasilitasi yang dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud pada Pasal 58 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
 1. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Perbankan paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
 2. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Pasar Modal paling banyak sebesar Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah);
 3. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Dana Pensiun paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
 4. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Perasuransian pada asuransi umum paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);

5. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Perasuransi pada asuransi jiwa paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah); dan
6. Lembaga Jasa Keuangan di sektor Pembiayaan dan Penjaminan paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan sengketa;
- c. Lembaga Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- f. sengketa yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Lembaga Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Bagian Ketiga
Tata Cara Fasilitasi
Pasal 60

Fasilitasi penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.

Pasal 61

Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.

Pasal 62

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 63

- (1) Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62.
- (2) Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan

Pasal 64

- (1) Kesepakatan antara Konsumen keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen keuangan dengan Lembaga Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan.

BAB V PENGENDALIAN INTERNAL

Pasal 65

- (1) Direksi Lembaga Jasa Keuangan bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.
- (2) Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

Pasal 66

- (1) Lembaga Jasa Keuangan harus memiliki sistem pengawasan aktif bagi Direksi dalam rangka perlindungan konsumen.
- (2) Lembaga Jasa Keuangan harus membentuk sistem pelaporan yang efektif untuk menjamin optimalisasi pengawasan aktif Direksi terhadap ketaatan pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 67

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.
- (2) Kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditaati oleh pengurus dan pegawai Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 68

Kebijakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 wajib dituangkan dalam prosedur operasional standar yang kemudian dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 69

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengendalian intern yang efektif terkait dengan perlindungan Konsumen keuangan.
- (2) Sistem pengendalian intern sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sekurang-kurangnya mencakup:
 - a. kepatuhan Lembaga Jasa Keuangan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen keuangan; dan
 - b. sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Konsumen keuangan.

Pasal 70

Lembaga Jasa Keuangan harus memberikan pelatihan yang memadai kepada pegawainya berkaitan dengan perlindungan Konsumen.

Pasal 71

Lembaga Jasa Keuangan harus mengambil tindakan dan menjatuhkan sanksi terhadap pengurus dan/atau pegawai yang melanggar ketentuan dalam Peraturan ini sesuai dengan peraturan disiplin pegawai Lembaga Jasa Keuangan yang berlaku.

Pasal 72

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan kepatuhan Lembaga Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen.

Pasal 73

Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 74

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pengawasan kepatuhan Lembaga Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72, Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta data dan informasi dari Lembaga Jasa Keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan

Konsumen.

(2) Permintaan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

BAB VI
SANKSI

Pasal 75

Lembaga Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan di masing-masing sektor jasa keuangan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 76

Ketentuan-ketentuan pelaksanaan yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 77

(1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
(2) Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelaksanaan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini untuk Lembaga Jasa Keuangan di sektor perbankan mulai berlaku pada tanggal 31 Desember 2013.

Agar setiap orang mengetahuinya,
memerintahkan pengundangan Peraturan
Otoritas Jasa Keuangan ini dengan
BATANG TUBUH
penempatannya dalam Lembaran Negara
Republik Indonesia.
Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN

MULIAMAN D HADAD
LEMBARAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR: / /OJK/2013
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN

I. UMUM

Dalam hubungan antara Lembaga Jasa Keuangan dengan konsumennya, kerap kali konsumen berada pada pihak yang lemah karena adanya kesenjangan informasi (*information asymmetry*). Hal ini karena konsumen memiliki informasi yang terbatas apabila dibandingkan dengan Lembaga Jasa Keuangan, sehingga mengakibatkan minimnya pemahaman terhadap produk-produk jasa keuangan. Kondisi seperti ini sering kali menyebabkan konsumen memperoleh penawaran produk-produk keuangan yang tidak sesuai dengan kebutuhannya atau pada tingkat yang lebih tinggi konsumen ditawari dengan berbagai ragam produk-produk keuangan kompleks dan sulit difahami.

Dengan memahami kondisi seperti tersebut di atas maka perlu dibentuk suatu budaya perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak. Otoritas Jasa Keuangan sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang mengeluarkan aturan-aturan dalam rangka perlindungan konsumen serta mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut. Sektor Jasa Keuangan berkewajiban untuk melaksanakan aturan-aturan tersebut sesuai dengan azas-azas dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, sedangkan dari sisi masyarakat juga turut berperan serta untuk menjadi masyarakat yang kritis dan peduli pada perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen diciptakan dengan berlandaskan pada azas perlindungan konsumen yang terdiri dari manfaat, keamanan, keadilan dan kepastian hukum dengan memperhatikan prinsip-prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, perlindungan data pribadi, serta penanganan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa. Perlindungan konsumen yang optimal pada sektor keuangan akan berdampak positif pada kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan, mendorong *financial inclusion* dan juga memberikan kontribusi positif pada stabilitas sistem keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

- Angka 1
Cukup jelas
- Angka 2
Cukup jelas
- Angka 3
Cukup jelas

Pasal 2

Perlindungan Konsumen keuangan merupakan peran serta bersama antara Lembaga Jasa Keuangan dengan Konsumen jasa keuangan yang berdasarkan 3 (tiga) asas yang relevan, yaitu:

1. Manfaat merupakan tindakan yang meyakini bahwa produk dan layanan keuangan akan memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan

Konsumen dan memberi manfaat sesuai dengan tujuan usaha Lembaga Jasa Keuangan, seperti dalam hal penawaran produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.

2. Keamanan dimaksud untuk memberikan jaminan keamanan bagi Konsumen dalam memanfaatkan produk dan layanan Lembaga Jasa Keuangan.
3. Keadilan dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dalam rangka mendapatkan hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.
4. Kepastian hukum dimaksudkan agar baik Konsumen maupun Lembaga Jasa Keuangan menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan Konsumen.

Pasal 3

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas

Pasal 4

Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Cukup jelas

Pasal 7

Cukup jelas

Pasal 8

Cukup jelas

Pasal 9

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

- Ayat (3)
 - Cukup jelas
- Ayat (4)
 - Cukup jelas
- Pasal 11
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Cukup jelas
- Pasal 12
 - Cukup jelas
- Pasal 13
 - Cukup jelas
- Pasal 14
 - Cukup jelas
- Pasal 15
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
- Pasal 16
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
- Pasal 17
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
 - Ayat (3)
 - Cukup jelas
- Pasal 18
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
- Pasal 19
 - Ayat (1)
 - Cukup jelas
 - Ayat (2)
 - Cukup jelas
- Pasal 20
 - Cukup jelas

Pasal 21
Cukup jelas

Pasal 22
Cukup jelas

Pasal 23
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 24
Cukup jelas

Pasal 25
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 26
Cukup jelas

Pasal 27
Cukup jelas

Pasal 28
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 29
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 30
Cukup jelas

Pasal 31
Cukup jelas

Pasal 32
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 33
Ayat (1)

Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Ayat (5)
Cukup jelas

Pasal 34

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 36

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 37

Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Ayat (1)

Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas
Ayat (4)
 Cukup jelas

Pasal 46

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas

Pasal 47

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas

Pasal 52

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas
Ayat (4)
 Cukup jelas

Pasal 53

Ayat (1)
 Cukup jelas
Ayat (2)
 Cukup jelas
Ayat (3)
 Cukup jelas

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55
Cukup jelas

Pasal 56
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 57
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 58
Cukup jelas

Pasal 59
Cukup jelas

Pasal 60
Cukup jelas

Pasal 61
Cukup jelas

Pasal 56
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 56
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 56
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Penyediaan informasi bertujuan agar Konsumen mengetahui jenis dan karakteristik produk dan aktivitas Bank untuk mempermudah Konsumen memilih secara tepat produk dan aktivitas Bank yang ditawarkan. Informasi tersebut disampaikan secara lengkap, jelas, dan ringkas, yang antara lain berupa:

Dokumen POJK ini tidak dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan di-qoute untuk publikasi di media massa, baik sebagian maupun keseluruhan, sampai dengan penerbitan POJK sebagai peraturan resmi

- a. brosur
- b. booklet
- c. prospektus
- d. informasi dalam website Bank

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 16

Yang dimaksud dengan prinsip kesetaraanakses adalah perlakuan yang setarakepada Konsumen tanpa membedakan kelompok Konsumen atau Pelanggan/Nasabah.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan tidak bersifat diskriminatif adalah pengklasifikasian Konsumen tidak berdasarkan suku, agama, dan ras.

Pasal 17

Dalam rangka mempertimbangkan *suitability product/service*, Lembaga Jasa Keuangan harusmempertimbangkan kesesuaian produk dengan kebutuhan dan *risk appetite* Konsumen, termasuk dengan cara menatausahakan informasi yang memadai dari konsumen sebelum menawarkan, merekomendasikan atau menjual produk. Konsumen dapat menilai suatu produk dan aktivitas Lembaga Jasa Keuangan memberikan manfaat apabila Lembaga Jasa Keuangan dapat menjelaskan secara transparan terhadap harga, biaya dan risiko, sehingga Konsumen yakin bahwa produk dan aktivitas yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya.

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Pemberian produk dan layanan Konsumenkepada Konsumen yang dilakukan tanpa didahului adanya permintaan dari Konsumen antara lain berupa pengiriman kartu kredit kepada Konsumen yang tidak didahului dengan pengajuan aplikasi permohonan oleh Konsumen.

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Ketentuan ini bertujuan untuk mencapaikeimbangan antara pemenuhan kebutuhan Konsumen dan pendapatan Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 23

Cukup jelas

Pasal 24

Yang dimaksud dengan *coldcalling* adalah proses pendekatan kepada Konsumen dengan cara penawaran produk dan aktivitas tanpa pemberitahuan terlebih dahulu (*unsolicited*), seperti melalui kunjungan langsung, panggilan telefon, pengiriman pesan singkat (seperti *short message service*, *messenger service*), surat elektronik dan sarana lainnya yang sejenis.

Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 26

Yang dimaksud dengan melakukan pelecehan antara lain adalah merendahkan, menyepelekan atau menghina martabat, status sosial, status ekonomi atau gender Konsumen.

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Ayat (1) Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 29

Cukup jelas

Pasal 30

Cukup jelas

Pasal 31

Cukup jelas

Pasal 32

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas

Pasal 34

Cukup jelas

Pasal 35

Cukup jelas

Pasal 36

Cukup jelas

Pasal 37

Cukup jelas

Pasal 38

Cukup jelas

Pasal 39

Cukup jelas

Pasal 40

Cukup jelas

Pasal 41

Cukup jelas

Pasal 42

Cukup jelas

Pasal 43

Cukup jelas

Pasal 44

Cukup jelas

Pasal 45

Cukup jelas

Pasal 46

Kewajiban menjaga rahasia informasiKonsumen mengacu pada ketentuan mengenai kerahasiaan Lembaga Jasa Keuangan yang tertuang dalam Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 47

Ayat (1)

Persetujuan dalam rangka memberikaninformasi Konsumen wajib dituangkan dalam dokumen tertulis yang ditandatangani secara basah Konsumen dan memuat tujuan pemberianinformasi dan pihak yang akan menggunakan.

Persetujuan tertulis dari Konsumen tidak diperlukan apabila terdapat peraturan perundang-undangan yang memberikan pengecualian terhadap rahasia Lembaga Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Huruf a

Lembaga Jasa Keuangan wajib terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi Konsumen kepada pihak ketiga. Permintaan persetujuan tertulis dapat dilakukan sebelum atau setelah Konsumen melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk Lembaga Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 48

Cukup jelas

Pasal 49

Cukup jelas

Pasal 50

Cukup jelas

Pasal 51

Yang dimaksud dengan penyelesaianpengaduan meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Penerimaan pengaduan
- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
- c. Pemantauan penanganan danpenyelesaian pengaduan. Penyelesaian pengaduan yang efektif harus mempertimbangkan aspek-aspek kemudahan akses, biaya, keterbukaan informasi dan bebas dari paksaan dan tekanan.Pengaduan Konsumen yang diatur dalam ketentuan ini termasuk kegiatan perbankan yang diserahkan atau dilaksanakan oleh agen atau pihak ketiga.

Pasal 52

Prosedur internal untuk menyelesaikanpengaduan Konsumen sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Tata cara penerimaan pengaduan
- b. Tata cara penanganan danpenyelesaian pengaduan; dan
- c. Tata cara pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Tata cara tersebut juga menetapkan bataswaktu masing-masing tahapan di atas.

Pasal 53

Pengumuman tersebut dapat dilakukan antara lain melalui website Lembaga Jasa Keuangan ataumedia lainnya.

Pasal 54
Cukup jelas
Pasal 55
Cukup jelas
Pasal 56
Cukup jelas
Pasal 57
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Ayat (4)
Cukup jelas
Pasal 58
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas
Pasal 59
Cukup jelas
Pasal 60
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Pasal 61
Cukup jelas
Pasal 62
Cukup jelas
Pasal 63
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)

Huruf a
Cukup jelas

Huruf b
Cukup jelas
Ayat (3)

Pemberitahuan secara elektronis dapat digunakan sepanjang memenuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Ayat (4)
Pemberitahuan sebelum penandatangan perjanjian misalnya dilakukan pada saat pengajuan permohonan kredit.

Ayat (5)
Cukup jelas
Pasal 64

Lembaga Jasa Keuangan wajib memiliki prosedur dalam rangka komunikasi dan pemberian informasi kepada Konsumen yang terindikasi mengalami kesulitan pembayaran hutang atau angsuran hutang.

Pasal 65

Ayat (1)

Larangan cara kekerasan yang digunakan dalam penagihan hutang termasuk kekerasan baik secara lisan maupun tulisan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Informasi yang terkait dengan Nasabah antara lain mengenai keberadaan Nasabah, pekerjaan Nasabah, keberadaan agunan.

Pasal 66

Cukup jelas

Pasal 67

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 68

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan biaya yang tidak wajar adalah biaya yang diluar kelaziman pengeluaran dalam rangka penyelesaian utang.

Pasal 69

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 70

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 71

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 72

Cukup jelas

Pasal 73

Cukup jelas

Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 75

Cukup jelas

Pasal 76

Cukup jelas

Pasal 77

Pelatihan yang diperlukan adalah pelatihan yang mendukung pelayanan kepada Konsumen, antara lain keterampilan maupun pengetahuan.

Pasal 78

Cukup jelas

Pasal 79

Cukup jelas

Pasal 80

Pengawasan langsung dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu dengan berbagai cara antara lain:

- a. *Thematic examination*, seperti customercare/complaintunit, ATM monitoring, agen jasa penagihan, *fee* dan biaya.
- b. *Mystery shopping*, seperti kunjungan on-site, panggilan telepon.
- c. Investigasi

Pengawasan tidak langsung dilakukan dengan meminta dan menerima data dan informasi baik secara berkala maupun sewaktu-waktu apabila diperlukan, antara lain dengan cara:

- a. Media watch
- b. Survei

Pasal 81

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 82

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 83

Ayat (1)

Cukup jelas

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Huruf d

Cukup jelas

Huruf e

Cukup jelas

Pasal 85

Cukup jelas

Pasal 86

Cukup jelas