

**Pointers Sambutan**  
**Ketua Dewan Komisiner OJK**  
**“Peluncuran Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK)”**  
**Jakarta, 18 Mei 2017**

---

***Assalamu’alaikum Warahmatullahi wabarakatuh***  
**Selamat pagi dan salam sejahtera bagi kita semua**

Yang saya hormati:

1. Ibu Puan Maharani, Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
  2. Para Menteri Kabinet Kerja,
  3. Pak Melchias Marcus Mekeng, Ketua Komisi XI – DPR RI
  4. Para Wakil Ketua Komisi XI – DPR RI
  5. Rekan-rekan Anggota Dewan Komisiner OJK,
  6. Para Deputi Komisiner, Kepala Departemen, di lingkungan Otoritas Jasa Keuangan,
  7. Direksi dan Seluruh Jajaran Bursa Efek Indonesia,
  8. Direksi Pelaku Usaha Jasa Keuangan di Indonesia,
  9. Perwakilan Asosiasi Industri Jasa Keuangan Indonesia,
  10. Ketua Ombudsman Republik Indonesia
  11. Perwakilan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa,
  12. Perwakilan Pelajar dan Mahasiswa di Jakarta
  13. Perwakilan Ibu-Ibu Majelis Ta’lim di Jakarta
  14. Perwakilan Agen Laku Pandai dan Penerima Training of Trainers Penyalur Bantuan Sosial di Jakarta
  15. Para insan media,
  16. Bapak, ibu, hadirin sekalian yang berbahagia.
1. Tema kegiatan peluncuran Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK) hari ini adalah “Membangun Perilaku Cerdas Keuangan untuk Kesejahteraan Rakyat”. Hal tersebut sesuai dengan semangat revolusi mental yang selalu digaungkan oleh Bapak Presiden Joko Widodo. Ini benar-benar revolusi mental. Jadi, tidak sekedar edukasi dan komunikasi untuk mengetahui, tapi benar-benar kita menyiapkan masyarakat Indonesia sejak dini agar cerdas keuangan. Tema tersebut juga relevan dengan tugas pokok Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, yaitu membangun dan

memberdayakan manusia Indonesia demi peningkatan kesejahteraan serta harkat dan martabat bangsa.

2. Kehadiran Menteri Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan diharapkan dapat mendorong perubahan *mindset* dan sudut pandang masyarakat Indonesia menjadi cerdas keuangan.
3. Kerjasama ini bukan berarti baru dimulai sekarang, namun telah berlangsung sejak tahun 2013, saat ditandatanganinya MoU dengan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, MoU dengan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan serta MoU dengan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Program-program pemberian Tabungan Simpel kepada anak-anak sekolah, Yuk Nabung Saham kepada para mahasiswa, Tabungan Emas kepada Ibu-Ibu Majelis Ta'lim oleh Pelaku-Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Agen atau Penyalur Penerima Bansos yang telah menerima ToT, adalah contoh-contoh kerjasama yang telah dilakukan OJK dan industri jasa keuangan dengan menteri-menteri yang berada dibawah koordinasi PMK.
4. Tema tersebut juga menggambarkan tugas perlindungan konsumen OJK yang berupaya menyeimbangkan antara perlindungan konsumen dan ruang bagi industri jasa keuangan untuk tetap bertumbuh dan berkembang serta memastikan keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa keuangan, merupakan salah satu mandat yang diberikan kepada OJK sesuai Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.
5. Perwujudan tema tersebut telah kami rumuskan dalam Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan, atau SPKK, yang akan kami terbitkan pada hari ini.

**Hadirin sekalian yang saya hormati,**

6. SPKK disusun dengan rentang waktu pencapaian tahun 2013 sampai dengan 2027 yang terdiri dari 4 (empat) pilar utama perlindungan konsumen yaitu 1) infrastruktur, 2) regulasi perlindungan konsumen, 3) pengawasan *market conduct*, serta 4) edukasi dan komunikasi yang dibagi menjadi 3 tahapan. Tahap I – merupakan Tahap Pembangunan dengan periode Tahun 2013 – 2017), Tahap II – merupakan Tahap Pengembangan, dimulai Tahun 2018 – 2022, dan Tahap III – merupakan Tahap Akselerasi yang dimulai Tahun 2023 – 2027.
7. Dalam Tahap I – Pembangunan, rentang waktu 2017 sampai dengan saat ini, OJK telah berhasil membangun infrastruktur berupa *Layanan Konsumen OJK Terintegrasi* yang terhubung di 35 kantor OJK di seluruh wilayah Indonesia dan memiliki sistem yang dapat dilacak status perkembangannya oleh pelaku usaha jasa keuangan dan atau konsumen (*trackable* dan *traceable*). OJK juga telah mendorong pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

(LAPS) di sektor jasa keuangan sebagai wadah penyelesaian sengketa antara konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan yang mudah, murah, cepat, adil, dan independen.

8. OJK juga telah dan akan menerbitkan regulasi perlindungan konsumen dengan selalu memperhatikan perkembangan serta dinamika sektor jasa keuangan sehingga tidak menghambat inovasi produk dan atau layanan keuangan, terutama terkait *financial technology (fintech)* yang saat ini sedang berkembang di Indonesia.
9. Selain itu, OJK juga secara bertahap telah melaksanakan pengawasan *market conduct* sebagai salah satu bentuk penguatan dari pengawasan *prudential* yang selama ini sudah dilakukan sehingga hasil pengawasan yang diperoleh akan semakin komprehensif.
10. Sementara itu, strategi peningkatan pengetahuan, ketrampilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan serta pengembangan infrastruktur untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap sektor jasa keuangan serta mendorong masyarakat memiliki tujuan dan perencanaan keuangan serta meningkatkan kemampuan pengelolaan masyarakat secara bertahap telah dilaksanakan OJK dalam meningkatkan edukasi dan komunikasi.
11. Selain capaian-capaian OJK sebagaimana telah disebutkan, perlindungan konsumen sektor jasa keuangan juga memerlukan upaya lebih lanjut, terutama dalam menghadapi tantangan dan isu strategis kedepan.

#### **Hadirin sekalian yang berbahagia,**

12. SPKK hadir untuk mengantisipasi sekaligus menjawab tantangan dalam lingkup nasional, regional (ASEAN) maupun internasional. Beberapa tantangan yang dapat saya sebutkan antara lain : *informasi asimetris* saat penjualan produk keuangan, *aspek sosiologis masyarakat* yang mudah tergiur terhadap tawaran investasi yang ilegal dan berpotensi merugikan, terkait *perlindungan data dan informasi* pribadi konsumen, perkembangan *financial technology*, *integrasi regulasi* perlindungan konsumen, dan terkait transaksi antar negara atau *cross-border transaction*.
13. Berdasarkan hasil survei OJK tahun 2016, tingkat literasi keuangan Indonesia masih rendah, yaitu pada angka 29,66%, sedangkan indeks inklusi berada pada angka 67,82%. Oleh sebab itu, diperlukan gerakan edukasi yang masif dan program-program inklusi keuangan yang menjangkau seluruh masyarakat Indonesia termasuk mereka yang *termarginalkan*, seperti masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah, penduduk lanjut usia, kaum ibu, dan rekan-rekan dengan disabilitas atau yang berkebutuhan khusus.

14. Edukasi keuangan sejak dini juga diperlukan, khususnya bagi anak-anak usia sekolah dengan orang tua golongan ekonomi rendah sehingga apabila di masa depan mereka dapat menjangkau produk dan jasa keuangan, mereka dapat memanfaatkannya dengan bijak serta menyadari hak dan kewajibannya sebagai konsumen.
15. Sebagaimana telah saya sebutkan sebelumnya, hal-hal tersebut sejalan dengan tugas pokok dan fungsi Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan yang pada hari ini telah hadir untuk memberikan dukungan bagi pelaksanaan SPKK.

**Hadirin sekalian yang saya cintai,**

16. Kerja sama antar lembaga tidak hanya perlu dilakukan oleh OJK dan Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, namun juga oleh seluruh instansi baik di sektor pemerintahan maupun sektor swasta.
17. Melalui kegiatan ini, Bursa Efek Indonesia telah melakukan suatu program *pro bono* dengan memfasilitasi tersedianya berbagai macam gerai yang dapat dikunjungi oleh umum. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong seluruh golongan masyarakat untuk mulai menggunakan produk dan jasa keuangan sektor pasar modal, misalnya dengan menabung saham. Kita perlu bekerja sama untuk mengubah paradigma masyarakat mengenai Bursa Efek Indonesia, yang selama ini diasumsikan ditujukan kepada masyarakat golongan tertentu saja. Sekarang telah beredar produk saham mikro yang dapat diakses oleh masyarakat marginal yang selama ini sulit menjangkau produk dan jasa keuangan.
18. Melalui gerai-gerai tersebut, industri jasa keuangan serta berbagai lembaga terkait melakukan edukasi keuangan, termasuk memberi penjelasan mengenai produk dan jasa keuangan di bidang masing-masing. Selain itu juga terdapat gerai LAPS sehingga masyarakat dapat memperoleh gambaran mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

**Hadirin sekalian yang saya cintai,**

19. Mewujudkan “perilaku cerdas keuangan untuk kesejahteraan rakyat” tentu merupakan PR bersama. Kami memberikan apresiasi khususnya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi pada kegiatan Peluncuran SPKK hari ini.
20. Kami menyadari bahwa OJK tidak mungkin dapat melaksanakan perlindungan konsumen tanpa adanya dukungan dan kerja sama dari seluruh pemangku

kepentingan baik industri jasa keuangan, lembaga pemerintah, dan komponen masyarakat lainnya yang selama 5 tahun ini sudah menjadi mitra strategis OJK.

21. Kerja sama di antara seluruh pihak sangat penting untuk mensukseskan implementasi SPKK dalam mendukung perluasan akses keuangan dan mendorong konsumen keuangan cerdas yang pada akhirnya mampu mewujudkan pemerataan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kami harap kemitraan tersebut dapat terus berlanjut.
22. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa me-ridhoi semua langkah kita dan senantiasa memberikan bimbingan serta rahmat-Nya kepada kita sekalian.  
Terima kasih.

***Wabillahi Taufik Wal Hidayah,***

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Jakarta, 18 Mei 2017

Ketua Dewan Komisiner  
Otoritas Jasa Keuangan