

**SIARAN PERS**  
**PERKUAT *MARKET CONDUCT*, OJK BALI AJAK PUJK TERAPKAN TUJUH PRINSIP**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN**

---

Denpasar, 18 September 2025. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Bali terus mendorong penguatan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dengan menggelar *Focus Group Discussion* (FGD) terkait Peraturan OJK (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 di Kantor OJK Provinsi Bali, Jumat (12/9).

Melalui forum ini, OJK bersama Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) menyamakan pemahaman, mengidentifikasi tantangan, dan merumuskan langkah strategis agar penerapan *market conduct* berjalan lebih efektif.

Plh. Kepala OJK Provinsi Bali, Ananda R. Mooy, menyampaikan bahwa POJK 22/2023 menjadi landasan penting dalam memperkuat *market conduct* di seluruh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Regulasi ini hadir untuk memastikan tata kelola yang adil, transparan, dan akuntabel antara PUJK dan konsumen.

“Seluruh PUJK perlu menjadikan perlindungan konsumen sebagai fondasi utama dalam menjalankan bisnis. Prinsip-prinsip ini tidak hanya sebatas kewajiban normatif, tetapi juga harus menjadi budaya dalam memberikan layanan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab,” kata Ananda.

POJK 22/2023 mengatur tujuh prinsip perlindungan konsumen, antara lain:

1. Edukasi yang memadai, yaitu mengedepankan nilai dan aksi edukatif diantaranya mengenai peran PUJK dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat dan konsumen.
2. Keterbukaan dan Transparansi Informasi Produk dan/atau Layanan yaitu mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan, baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan.
3. Perlakuan yang Adil dan Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab yaitu mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif, dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnis.
4. Pelindungan Aset, Privasi, dan Data Konsumen yaitu menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen.

5. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa yang Efektif dan Efisien yaitu pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa.
6. Penegakan Kepatuhan yaitu menitikberatkan pada tindakan PUJK untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.
7. Persaingan yang Sehat yaitu persaingan antara PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur atau tidak melawan hukum atau tidak menghambat persaingan usaha.

FGD diikuti oleh PUJK yang berkantor pusat di Bali, terdiri dari 1 bank umum konvensional, 126 BPR konvensional, 1 BPR syariah, 1 dana pensiun, 1 lembaga penjaminan, 2 LKM, 1 modal ventura, serta 6 pergadaian swasta. Hadir pula perwakilan Dana Pensiun dan Lembaga Penjaminan dari Nusa Tenggara Timur (NTT) dan Nusa Tenggara Barat (NTB).

Dalam melaksanakan pengawasan, OJK menerapkan dua pendekatan, yaitu Pengawasan Prudensial yang berfokus pada kesehatan dan ketahanan lembaga jasa keuangan, serta Pengawasan *Market Conduct* yang memastikan praktik usaha dijalankan secara wajar, transparan, dan melindungi konsumen.

Keberhasilan PUJK dalam memenuhi indikator kedua indikator pengawasan tersebut menjadi kunci bagi keberlanjutan dan pertumbuhan lembaga jasa keuangan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat.

\*\*\*

Informasi lebih lanjut:

Kepala OJK Provinsi Bali – Kristrianti Puji Rahayu

Telp. (0361) 2094070; Email: [ojkbali@ojk.go.id](mailto:ojkbali@ojk.go.id)