

## SIARAN PERS

### OJK MINTA PELAKU JASA KEUANGAN PERKUAT PELINDUNGAN KONSUMEN SECARA MENYELURUH

#### OJK Gelar Sosialisasi Pengawasan *Market Conduct*

---

Jakarta, 14 Maret 2023. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk terus memperkuat upaya perlindungan konsumen secara menyeluruh dalam setiap produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan ke masyarakat.

Penerapan perlindungan konsumen yang dilakukan PUJK akan diawasi secara ketat oleh OJK melalui Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan atau *market conduct* yang mengharuskan aspek perlindungan konsumen dalam setiap proses produk yang dikeluarkan PUJK.

Demikian disampaikan Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen OJK Friderica Widyasari Dewi dalam sambutannya pada Sosialisasi Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada ratusan pimpinan pelaku usaha jasa keuangan secara *hybrid* di Jakarta, Selasa.

“Pengawasan perilaku pelaku usaha jasa keuangan yang efektif sangat kritical agar konsumen dapat terlindungi dari praktik bisnis yang *unfair* sebagaimana memastikan juga bahwa tujuan dari inklusi keuangan itu juga tercapai secara bertanggung jawab dan *sustain* dan menjaga integritas dari sistem keuangan,” kata Friderica.

Dijelaskan Friderica, OJK telah mendapatkan penegasan kewenangan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat di dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan khususnya melalui Pengawasan Perilaku Pasar (*Market Conduct*) Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam melakukan perlindungan konsumen, OJK berpedoman pada prinsip *strike the right balance*, yang berpegangan bahwa jika konsumen terlindungi dengan baik maka industri jasa keuangan akan semakin berkembang karena besarnya kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan jasa keuangan.

Menurutnya, pengawasan *market conduct* meminta agar pelaku usaha jasa keuangan selalu memperhatikan aspek perlindungan konsumen dalam rangkaian *product life cycle*, mulai dari tahap mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan atau layanan, sampai dengan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dengan konsumen.

Pengawasan *market conduct* dilakukan secara *onsite* dan *offsite* untuk memastikan penerapan ketentuan kepelindungan konsumen melalui pemeriksaan tematik, pemeriksaan khusus, *market intelligence* (operasi intelijen pasar), dan pemantauan.

Dari hasil pengawasan *market conduct* tersebut, masih ditemukan adanya pelanggaran terhadap ketentuan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan seperti dalam iklan pelaku usaha jasa keuangan.

Dalam pelaksanaan pemantauan terhadap 21.373 iklan pada tahun 2022 yang dilakukan melalui Sistem Pemantauan Iklan Jasa Keuangan (SPIKE), terdapat 460 iklan yang melanggar ketentuan perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

Pelanggaran yang paling banyak ditemukan dalam pemantauan iklan dimaksud antara lain iklan tidak mencantumkan frasa “syarat dan ketentuan yang berlaku”, mencantumkan frasa “kuota terbatas”, “persediaan hadiah terbatas” atau kalimat lain yang bermakna sama tanpa informasi kuota/hadiah yang disediakan, tidak mencantumkan informasi yang dapat membatalkan janji manfaat (contoh: periode program, minimum pembelian) pada badan iklan.

OJK juga telah menjalankan Operasi Intelijen Pasar yang dilakukan secara *incognito* sesuai dengan tema yang ditetapkan. Kegiatan ini dilakukan untuk memperoleh informasi terkait isu perlindungan konsumen yang terjadi secara riil di lapangan.

Pada 2022, Operasi Intelijen Pasar dilaksanakan terhadap praktik keagenan PAYDI meliputi pendaftaran, pelaksanaan pelatihan, ujian sertifikasi keagenan, penjualan, hingga penerimaan *fee* oleh agen. Hasil dari kegiatan ini adalah masih ditemukan ketidaksesuaian dalam mekanisme keagenan PAYDI oleh Perusahaan Asuransi Jiwa.

Ke depannya, Friderica berharap dengan kegiatan sosialisasi ini, pemahaman dan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap ketentuan perlindungan konsumen dan masyarakat serta pemahaman terhadap fungsi, tugas, dan wewenang OJK dalam melaksanakan pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha jasa keuangan semakin meningkat.

Kegiatan tersebut dihadiri sekitar 1.400 peserta perwakilan Direksi/Pimpinan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sektor Perbankan, Industri Keuangan Non Bank (IKNB), dan Pasar Modal di wilayah DKI Jakarta dan Banten secara fisik maupun secara daring.

\*\*\*

Informasi lebih lanjut:

Kepala Departemen Literasi, Inklusi Keuangan dan Komunikasi – Aman Santosa  
Telp. (021) 29600000; Email: [humas@ojk.go.id](mailto:humas@ojk.go.id)