

SIARAN PERS

OJK DORONG PENINGKATAN TRANSPARANSI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN JASA KEUANGAN

Jakarta, 26 April 2018. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong transparansi dan keterbukaan informasi produk dan layanan jasa keuangan, untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Industri Jasa Keuangan (IJK).

Demikian disampaikan Anggota Dewan Komisioner bidang Edukasi Perlindungan Konsumen OJK, Tirta Segara saat membuka Seminar Nasional “Transparansi dan *Disclosure* Sektor Jasa Keuangan di Indonesia: Praktik Saat Ini vs *International Best Practices*”, di Jakarta, Kamis.

“Keterbukaan informasi merupakan hal yang sangat penting karena transparansi merupakan fondasi awal hubungan antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK),” kata Tirta Segara.

Menurutnya, transparansi dan keterbukaan informasi produk dan layanan jasa keuangan tidak hanya bermanfaat untuk masyarakat, akan tetapi juga bermanfaat untuk Pelaku Jasa Keuangan.

Transparansi dan keterbukaan informasi akan membantu masyarakat dalam menentukan pilihan produk dan layanan keuangan yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan, untuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), keterbukaan informasi dapat menjadi faktor pendorong untuk meningkatkan kompetisi di antara PUJK dalam menawarkan kualitas produk dan layanan jasa keuangan yang lebih baik.

Data layanan konsumen OJK per Maret 2018, menunjukkan bahwa persentase pengaduan yang disampaikan konsumen kepada OJK mengenai produk perbankan (53,3%), perasuransian (25,8%), produk lembaga pembiayaan (12,7%), pasar modal (3,0%), dan dana pensiun (1,3%).

Sebagian besar pengaduan tersebut dilatarbelakangi oleh kurangnya pemahaman konsumen terkait hak dan kewajiban konsumen, biaya, dan denda atas produk dan layanan saat menggunakan produk jasa keuangan.

Selain itu, pertanyaan yang kerap disampaikan ke OJK adalah seputar karakteristik produk dan layanan jasa keuangan yang seharusnya telah dijelaskan pada saat tahap pemasaran, serta saat penjelasan produk dan layanan jasa keuangan, dan juga ketika melakukan kontrak dengan konsumen. Contohnya adalah pertanyaan terkait biaya-biaya yang dikenakan PUJK terhadap produk tertentu, risiko dari produk tersebut, serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi konsumen.

Pada seminar tersebut dipaparkan pula bahwa transparansi dan keterbukaan informasi sebagai bagian dari perlindungan konsumen keuangan, telah menjadi perhatian dalam konteks keuangan global. Laporan Bank Dunia menyebutkan beberapa masalah transparansi dan keterbukaan informasi yang umum dialami konsumen adalah asimetri informasi, produk dengan harga dan jangka waktu pembayaran yang kompleks dan membingungkan konsumen, “biaya tersembunyi” (*hidden fee and charge*) yang tidak dipahami, dan berbagai kondisi lainnya. OJK ke depan akan mendorong agar isi, format dan cara menjelaskan produk oleh PUJK kepada konsumen yang dituangkan dalam kontrak atau perjanjian dapat merujuk pada praktik terbaik internasional mengenai transparansi dan keterbukaan informasi di sektor keuangan.

Ketentuan mengenai transparansi dan keterbukaan informasi produk dan layanan jasa keuangan sebelumnya telah diatur melalui Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen).

Implementasi dari ketentuan tersebut telah dilakukan oleh PUJK dan dilaporkan melalui penilaian mandiri kepada OJK setiap tahunnya. Dengan implementasi yang baik, masyarakat semakin memahami produk dan layanan jasa keuangan yang digunakan. Bagi PUJK akan menjadi semakin menjaga keterbukaan informasi produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik ke masyarakat.

Informasi lebih lanjut:

Direktur Hubungan Masyarakat A. Hari Tangguh Wibowo.

Telp: 021-29600000. Email: humas@ojk.go.id, www.ojk.go.id