



MODUL
WORKSHOP PERLINDUNGAN KONSUMEN
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen

OTORITAS JASA KEUANGAN

2015



SAMBUTAN

Anggota Dewan Komisioner

Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada kita, sehingga Modul Perlindungan Konsumen yang selanjutnya akan menjadi panduan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam mengimplementasikan berbagai peraturan terkait peraturan Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan dapat terselesaikan.

Modul ini akan disampaikan dalam *Workshop* Perlindungan Konsumen yang dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pembekalan kepada PUJK dan Pengawas terhadap pelaksanaan Perlindungan Konsumen sebagaimana telah diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta peraturan pelaksanaannya. Untuk itu diharapkan melalui *workshop* ini dapat diperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap esensi pelaksanaan ketentuan tentang Perlindungan Konsumen sehingga dapat meningkatkan Perlindungan Konsumen selain tentunya dapat menumbuhkembangkan industri jasa keuangan.

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan harus memiliki keseimbangan antara tumbuh kembangnya sektor jasa keuangan dan terlindunginya Konsumen dan masyarakat atau *level playing field* yang sama. Oleh karena itu, OJK tidak hanya mengedepankan kepentingan Konsumen, namun juga memperhatikan kepentingan PUJK khususnya Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang berada di bawah pengawasan OJK.

Proses penyempurnaan modul Perlindungan Konsumen 2015 juga melibatkan peran aktif rekan-rekan asosiasi PUJK,

dengan demikian diharapkan modul ini lebih aplikatif bagi PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha pada industri jasa keuangan.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh asosiasi dan industri jasa keuangan, serta tim pengawas dari masing – masing sektor industri jasa keuangan, yang telah membantu penyusunan modul dan menjadi narasumber dalam penyampaian modul Perlindungan Konsumen. Sinergi yang positif ini semoga terus dapat dikembangkan di masa yang akan mendatang untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif di sektor jasa keuangan

Jakarta, Maret 2015

Kusumaningtuti S. Soetiono

KATA PENGANTAR

Kondisi masyarakat Indonesia berdasarkan Survei Nasional Literasi Keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2013 menunjukkan masih rendahnya pemahaman dan pemanfaatan produk dan/atau layanan produk jasa keuangan. Dimana hanya 21,84% penduduk Indonesia tergolong *well literate* (memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang Lembaga Jasa Keuangan (LJK) serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan). Adapun Indeks Utilitas Produk dan Jasa Keuangan di Indonesia adalah 59,74%. Namun demikian, tingkat literasi dan utilitas keuangan ini tidak merata di setiap sektor jasa keuangan.

Seiring dengan itu, pertumbuhan golongan ekonomi menengah pada tahun 2013 tumbuh sebesar 56,7%, jauh meningkat dibandingkan dengan tahun 2004 sebesar 37%.¹ Peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah ini perlu diakui sebagai bagian dari tingginya laju pertumbuhan ekonomi nasional. Namun, bukan berarti peningkatan ini tanpa konsekuensi yang harus dihadapi. Makin tingginya pendapatan masyarakat mendorong pula masyarakat untuk memanfaatkan berbagai produk dan layanan jasa keuangan yang tersedia. Sementara itu tingkat literasi masyarakat Indonesia masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan negara lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat Indonesia masih belum memahami dengan baik mengenai manfaat dan risiko produk keuangan serta hak dan kewajiban sebagai Konsumen sektor jasa keuangan. Bahkan masih terdapat masyarakat yang tidak memahami mengenai

1 Buku "Satu Dasawarsa Membangun untuk Kesejahteraan Rakyat" yang diterbitkan oleh Sekretariat Kabinet

LJK formal sehingga tidak jarang tergiur dengan penawaran investasi yang berpotensi merugikan masyarakat.

Penyusunan modul ini merupakan kolaborasi OJK dan PUJK untuk memenuhi komitmen bersama agar perumusan maupun implementasi kebijakan Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan dan hasilnya memberikan dampak positif baik bagi PUJK dan Konsumen.

Modul Perlindungan Konsumen ini disusun dalam 4 materi utama yaitu:

1. Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan;
2. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada PUJK;
3. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/ atau Layanan; dan
4. Perjanjian Baku.

Semoga modul yang telah disusun ini dapat dimanfaatkan oleh rekan-rekan PUJK sebagai panduan dalam mengimplementasikan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta peraturan pelaksanaannya.

Jakarta, Maret 2015

Tim Penyusun Modul

DAFTAR ISI

SAMBUTAN iii

KATA PENGANTAR..... v

BAB I

PENDAHULUAN 1

- A. Latar Belakang *Workshop* Perlindungan Konsumen.....2
- B. Tujuan *Workshop* Perlindungan Konsumen 4

BAB II

PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KEPADA KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT 5

- A. Latar Belakang Modul6
- B. Tujuan Modul8
- C. Pemahaman Ketentuan9
 - 1. Ketentuan Umum9
 - 2. Ruang Lingkup..... 10
- D. Implementasi Ketentuan 11
 - 1. Rencana Penyelenggaraan Edukasi..... 11
 - 2. Penyusunan, Penyampaian Dan Perubahan Rencana Edukasi 14
 - 3. Pelaksanaan Edukasi..... 15
 - 4. Evaluasi Pelaksanaan Edukasi..... 17
 - 5. Laporan Pelaksanaan Edukasi 18

**BAB III
PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN
KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN .. 23**

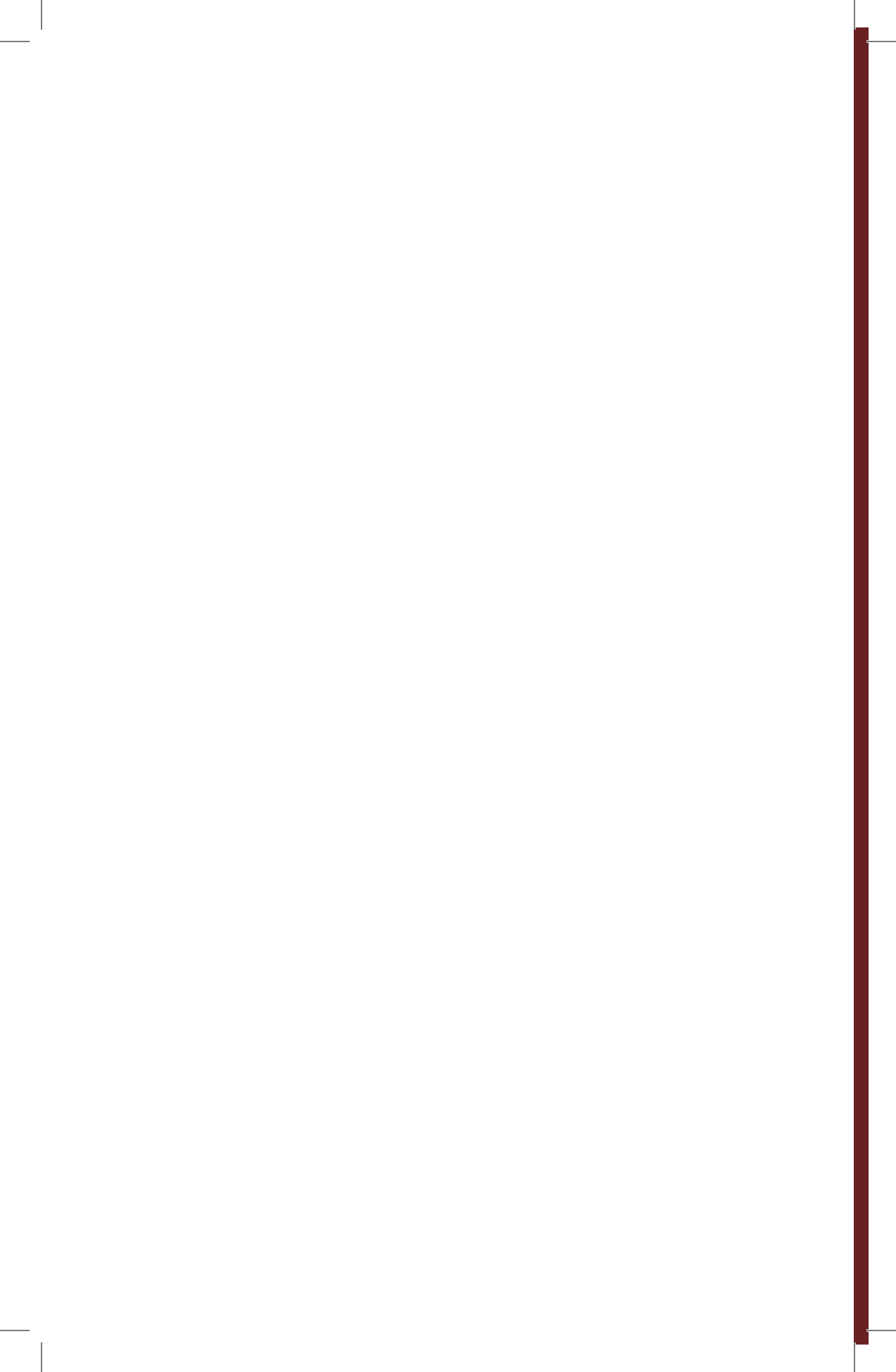
A. Latar Belakang Modul.....	24
B. Tujuan Modul.....	24
C. Pemahaman Ketentuan	29
1. Ketentuan Umum	25
2. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	27
3. Penyelesaian Pengaduan Berupa Pernyataan Maaf Atau Menawarkan Ganti Rugi (<i>Redress/Remedy</i>).....	33
4. Penyelesaian Pengaduan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)	35
5. Pembentukan Unit Kerja Atau Penunjukkan Pejabat Yang Melakukan Fungsi Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	36
6. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan.....	38
7. Pengendalian Internal	39
8. Pelaporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan.....	40
9. Ketentuan Penutup	41
D. Implementasi Ketentuan	41
1. Pertimbangan Pembentukan Unit Kerja Atau Penunjukkan Pejabat Yang Melakukan Fungsi Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.....	41
2. Pembentukan Unit Kerja Atau Penunjukkan Pejabat Yang Melakukan Fungsi Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	42
3. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan	43
4. Mekanisme Penerimaan dan Penanganan Pengaduan di OJK	48

**BAB IV
PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA
PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN
JASA KEUANGAN 57**

- A. Latar Belakang Modul.....58
- B. Tujuan Modul.....59
- C. Pemahaman Ketentuan59
 - 1. Ketentuan Umum59
 - 2. Pokok Pengaturan Mengenai Informasi Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan61
 - 3. Panduan Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan67
- D. Implementasi Ketentuan92

**BAB V
PERJANJIAN BAKU PADA INDUSTRI
JASA KEUANGAN 99**

- A. Latar Belakang Modul 100
- B. Tujuan Modul..... 100
- C. Pemahaman Ketentuan 101
 - 1. Ketentuan Umum 101
 - a. Pengertian Perjanjian Baku..... 101
 - b. Klausula Dalam Perjanjian..... 103
 - c. Format Perjanjian Baku..... 105
 - d. Ketentuan Lain-Lain 107
- D. Implementasi Ketentuan 108
 - a. Contoh Perjanjian Baku..... 108
 - b. *Focus Group Discussion* (FGD) dan *Study Case*..... 127
 - c. Membahas dan Menentukan Tema Perjanjian Baku 130
 - d. FAQ Perlindungan Konsumen 130



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG *WORKSHOP* PERLINDUNGAN KONSUMEN

Workshop Perlindungan Konsumen merupakan sarana untuk meningkatkan pengetahuan pengetahuan kepada PUJK dan Pengawas terhadap pelaksanaan Perlindungan Konsumen sebagaimana telah diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Kegiatan yang sama pernah dilakukan pada tahun 2014 dengan melibatkan PUJK dan Pengawas OJK, sehingga *workshop* ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas pengetahuan para PUJK didalam menerapkan ketentuan Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan.

Workshop Perlindungan Konsumen diharapkan dapat mempermudah pemahaman dan implementasi terhadap POJK tentang Perlindungan Konsumen. Didalam implementasi ketentuan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, tidak jarang terdapat kendala diantaranya dalam memahami pelaporan – pelaporan yang wajib disampaikan ke OJK secara reguler terkait Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dengan adanya *workshop* Perlindungan Konsumen ini, diharapkan PUJK dapat mengimplementasikan ketentuan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan secara baik dan benar termasuk dalam penyampaian berbagai laporan.

Pada perkembangan pelaksanaan *workshop* Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa penyempurnaan dan penambahan materi modul *workshop* Perlindungan Konsumen. Proses penyempurnaan materi modul *Workshop* perlindungan Konsumen juga melibatkan

peran aktif para PUJK, yang bertujuan agar pelaksanaan *workshop* dan materi yang disampaikan lebih aplikatif dan efektif diterapkan didalam bisnis usaha yang dijalankan PUJK.

Salah satu bentuk pengembangan Materi *Workshop* Perlindungan Konsumen yang dilakukan yakni adanya penggabungan modul Perlindungan Konsumen menjadi satu kesatuan (paket) modul Perlindungan Konsumen yang terdiri atas:

1. Pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan;
2. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen;
3. Penyampaian informasi dalam rangka pemasaran yang bertanggungjawab; dan
4. Perjanjian baku.

Pemahaman secara komprehensif terhadap materi modul Perlindungan Konsumen bagi peserta *workshop* sangat diperlukan, untuk mempermudah implementasi didalam proses bisnis yang dijalankan bagi PUJK, baik pada tahap kebijakan, implementasi dan evaluasi kegiatan Perlindungan Konsumen, sehingga dapat meningkatkan Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan selain tentunya dapat menumbuhkembangkan industri jasa keuangan (*level playing field*).

Dalam tahapan selanjutnya, OJK akan melakukan pemantauan dan analisis perlindungan Konsumen kepada PUJK yang akan dimulai pada pertengahan tahun 2015 ini yakni berupa Penilaian Mandiri (*Self Assessment*) terhadap pemenuhan kepatuhan (*Compliance*) dan implementasi dari penerapan Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.

B. TUJUAN *WORKSHOP* PERLINDUNGAN KONSUMEN

Workshop Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bertujuan untuk memberi penjelasan dan pemahaman yang lebih mendalam dan teknis mengenai POJK Perlindungan Konsumen serta peraturan pelaksanaannya, sehingga PUJK dapat menerapkan dan melaksanakannya dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Workshop ini merupakan sarana *training for trainers* bagi PUJK, sehingga setelah mengikuti *workshop* diharapkan peserta dapat mengimplementasikan pelaksanaan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan beserta seluruh peraturan pelaksanaannya dengan baik dan membagikan pengetahuannya kepada pegawai lain di perusahaannya. Secara teknis terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian penting bagi peserta *workshop* Perlindungan Konsumen antara lain:

1. Pemahaman terkait dengan prinsip – prinsip dan regulasi terkait Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan .
2. Pembuatan rencana dan laporan Edukasi.
3. Pemahaman mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
4. Pembentukan unit/fungsi Pelayanan Pengaduan Konsumen
5. Pemahaman jenis – jenis Informasi yang diperbolehkan dalam melakukan pemasaran produk dan/atau jasa layanan.
6. Pemahaman dasar mengenai klausula baku dan Perjanjian baku yang dilarang.
7. Pemahaman penyusunan format Perjanjian Baku.

BAB II

PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KEPADA KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT

BAB II

PELAKSANAAN EDUKASI DALAM RANGKA MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KEPADA KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT

A. LATAR BELAKANG MODUL

Pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan keuangan masyarakat sangat diperlukan karena berdasarkan survei yang dilakukan oleh OJK pada tahun 2013, bahwa tingkat literasi keuangan penduduk Indonesia dibagi menjadi 4 bagian, yakni:

1. *Well literate* (21,84%), yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan resiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.
2. *Sufficient literate*, (75,69%), memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.
3. *Less literate* (2,06%), hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.
4. *Not literate* (0,41%), tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

Literasi Keuangan memiliki tujuan jangka panjang bagi seluruh golongan masyarakat, yaitu:

1. meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya *less literate* atau *not literate* menjadi *well literate*; dan
2. meningkatkan jumlah pengguna produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Agar masyarakat luas dapat menentukan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, masyarakat harus memahami dengan benar manfaat dan risiko, mengetahui hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bagi masyarakat, Literasi Keuangan memberikan manfaat yang besar, seperti:

1. mampu memilih dan memanfaatkan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan; memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik;
2. terhindar dari aktivitas investasi pada instrumen keuangan yang tidak jelas; dan
3. mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Literasi Keuangan juga memberikan manfaat yang besar bagi sektor jasa keuangan. Lembaga keuangan dan masyarakat saling membutuhkan satu sama lain sehingga semakin tinggi tingkat Literasi Keuangan masyarakat, maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Guna mendukung rencana peningkatan Literasi Keuangan maka PUJK wajib menyelenggarakan Edukasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat yang terdiri dari Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan

Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai dan Perusahaan Penjaminan baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

Pelaksanaan Edukasi, cakupan Edukasi, sasaran Edukasi, termasuk cara pelaporan pelaksanaan Edukasi bagi PUJK diberikan panduan agar memiliki ketetapan sasaran sekaligus pemantauan atas hasil rencana Edukasi.

Beberapa contoh :

1. Pelaksanaan Edukasi dengan sasaran ibu rumah tangga bertujuan agar ibu rumah tangga dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam mengelola keuangan keluarga.
2. Pelaksanaan Edukasi dengan sasaran pekerja informal yang bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pekerja informal tentang manfaat produk dan/atau layanan jasa lembaga keuangan.

B. TUJUAN MODUL

Modul ini akan menjelaskan ketentuan OJK yang tertuang dalam Surat Edaran OJK Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat (SE OJK Edukasi), dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan bagaimana melakukan evaluasi pelaksanaan edukasi sehingga dengan memahami modul ini PUJK dapat menyelenggarakan kegiatan Edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sehingga dapat meningkatkan pengetahuan, keyakinan dan

keterampilan sehingga Konsumen dan/atau masyarakat mampu mengelola keuangan dengan lebih baik.

C. PEMAHAMAMAN KETENTUAN

1. Ketentuan Umum

a. Edukasi

Penambahan pengetahuan dan kemampuan seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi, dengan tujuan untuk mengingat fakta atau kondisi nyata, dengan cara memberi dorongan terhadap pengarahannya, aktif memberikan informasi-informasi atau ide baru.

b. Literasi Keuangan

Kemampuan untuk memahami pengetahuan serta keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan untuk mencapai kesejahteraan.

c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

d. Rencana Bisnis

Dokumen tertulis yang menggambarkan rencana kegiatan usaha PUJK jangka pendek (satu tahun) termasuk rencana untuk meningkatkan kinerja usaha, serta strategi untuk merealisasikan rencana tersebut sesuai dengan target dan waktu yang ditetapkan, dengan tetap memperhatikan pemenuhan ketentuan kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko.

e. Direksi

- 1) Bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam undang - undang mengenai perseroan terbatas;
- 2) Bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perusahaan Daerah adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam undang - undang mengenai perusahaan daerah;
- 3) Bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Koperasi adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang - undang tentang perkoperasian; dan
- 4) Bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Dana Pensiun adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang dana pensiun;
- 5) Bagi kantor cabang bank asing adalah pimpinan kantor cabang bank asing.

f. Konsumen

pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/ atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain, nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

2. Ruang Lingkup

Secara garis besar, ketentuan dalam SE OJK Edukasi mengatur cakupan:

- a. rencana Edukasi;

- b. pelaksanaan Edukasi;
- c. penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana Edukasi;
- d. laporan pelaksanaan Edukasi; dan
- e. ketentuan peralihan dan ketentuan penutup.

D. IMPLEMENTASI KETENTUAN



Gambar 1. Siklus Edukasi

1. Rencana Penyelenggaraan Edukasi

Rencana Edukasi disusun secara tahunan dan dilaporkan kepada OJK, yang meliputi:

- a. Pelaksanaan Edukasi didasarkan atas prinsip – prinsip sebagai berikut:
 - 1) Inklusif
Edukasi dilakukan dengan tujuan peningkatan Literasi Keuangan yang harus mencakup semua golongan masyarakat.
 - 2) Sistematis dan terukur
Edukasi disampaikan secara terprogram, mudah dipahami, sederhana, dengan target pencapaiannya dapat diukur.

- 3) Kemudahan akses
Layanan dan informasi keuangan tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan mudah diakses.
 - 4) Kolaborasi
Melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara bersama-sama dalam mengimplementasikan Edukasi. Penyelenggaraan rencana Edukasi dapat dilakukan secara sendiri maupun secara bersama-sama. Penyelenggaraan Edukasi yang dilakukan bersama-sama harus tetap menampilkan kontribusi dan perannya masing-masing.
- b. Penyusunan dan penetapan program Edukasi yang mengacu pada program implementasi Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI), yang memiliki tiga pilar:
- 1) **pilar 1** adalah Edukasi dan Kampanye Nasional Literasi Keuangan agar meningkatkan kesadaran (*awareness*), pengetahuan dan keterampilan masyarakat mengenai produk dan jasa keuangan, mengubah pola pikir dan perilaku keuangan masyarakat, meningkatkan jumlah pengguna produk dan jasa keuangan;
 - 2) **pilar 2** adalah Penguatan Infrastruktur Literasi Keuangan agar memperkuat dan mendukung edukasi dan kampanye nasional Literasi Keuangan, memperluas dan mempermudah akses informasi Literasi Keuangan, memastikan keberlangsungan Literasi Keuangan;
 - 3) **pilar 3** adalah Pengembangan Produk dan Jasa Keuangan agar mendorong lembaga

jasa keuangan untuk mengembangkan produk dan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mendorong lembaga jasa keuangan meningkatkan kualitas produk dan jasa keuangan, dan mendorong lembaga jasa keuangan memperluas jangkauan area layanan.

- c. Menetapkan biaya dan asumsi dalam penyusunan rencana Edukasi.

Dijelaskan dan dijabarkan kapan rencana Edukasi akan dilakukan, dengan besaran jumlah biaya yang alokasikan, termasuk asumsi-asumsi biaya ataupun sasaran untuk rencana Edukasi. Asumsi biaya ini sangat dipengaruhi oleh program yang akan dijalankan dan disesuaikan dengan kemampuan PUJK.

- d. Penetapan program Edukasi harus sesuai sasaran, strategi, dan kebijakan PUJK.

Contoh:

Program Edukasi untuk siswa Sekolah Dasar mengenai pengenalan Bank dengan tema 'Ayo ke Bank'. Sasaran dan strategi yang ingin dicapai dalam pelaksanaan program ini adalah mengenalkan Bank dan tabungan sejak dini kepada siswa Sekolah Dasar, sekaligus mengenalkan bagaimana cara menabung di Bank.

- e. Perencanaan program Edukasi harus mempertimbangkan asumsi makro (eksternal) dan mikro (internal). Asumsi makro meliputi antara lain pertumbuhan rata-rata bisnis di setiap sektor dan tingkat Literasi Keuangan di masing-masing sektor yang terkait yang dapat dijadikan sebagai materi Edukasi. Asumsi

mikro memasukkan faktor yang mempengaruhi kegiatan operasional PUJK yang berasal internal, antara lain: biaya, CSR.

2. Penyusunan, Penyampaian dan Perubahan Rencana Edukasi

a. Penyusunan rencana Edukasi

Penyusunan rencana Edukasi digabungkan dalam Rencana Bisnis PUJK. Untuk PUJK yang tidak memiliki Rencana Bisnis tahunan maka rencana Edukasi disusun dan disampaikan tersendiri atau terpisah kepada OJK.

b. Penyampaian rencana Edukasi

PUJK wajib menyampaikan rencana Edukasi kepada OJK paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun rencana bisnis dimulai. Rencana Edukasi dimaksud wajib disampaikan Direksi kepada OJK cq. Bidang Pengawasan dengan tembusan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

c. Penyesuaian rencana Edukasi

OJK dapat meminta PUJK untuk melakukan penyesuaian terhadap rencana Edukasi yang disampaikan apabila rencana Edukasi tersebut belum memenuhi ketentuan dalam SEOJK. Ketentuan dalam SEOJK mengenai Laporan Pelaksanaan Edukasi paling kurang memuat:

- 1) Sasaran;
- 2) Program Literasi Keuangan;
- 3) Tujuan;
- 4) Bentuk Aktivitas;
- 5) Frekuensi dan; dan
- 6) Kota.

Penyampaian penyesuaian terhadap rencana Edukasi dilakukan paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat OJK.

d. Perubahan Rencana Edukasi

PUJK hanya dapat melakukan perubahan terhadap rencana Edukasi sebanyak 1 (satu) kali untuk satu periode pelaporan, paling lambat pada akhir bulan Juni tahun berjalan. Perubahan rencana Edukasi dapat dilakukan secara terpisah dengan penyesuaian Rencana Bisnis. Perubahan rencana Edukasi disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan perubahan rencana Edukasi.

3. Pelaksanaan Edukasi

Edukasi dititikberatkan untuk menginformasikan fitur dasar produk dan/atau layanan jasa keuangan, manfaat, biaya, risiko, hak, dan kewajiban dengan tujuan memberikan keyakinan, pengetahuan, dan keterampilan Konsumen dan/atau masyarakat agar dapat menentukan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan.

Kegiatan yang berupa pemberian bantuan sosial yang bersifat *charity* dapat merupakan pelaksanaan Edukasi, selama kegiatan tersebut dilakukan secara berkesinambungan dan terdapat monitoring secara berkala. Alokasi dana bantuan sosial tersebut dapat berasal dari:

- a. dana khusus; dan/atau
- b. dana *Corporate Social Responsibility* (CSR).

Contoh pelaksanaan Edukasi:

- a. *Kit for Kids* oleh Bank XXX, yakni sosialisasi Program ayo Menabung dan Berbagi. Program ini mengajak para siswa untuk mendengarkan

story telling yang mengarahkan anak-anak untuk gemar menabung dan berbagi di sekolah. Program yang diselenggarakan untuk murid SD kelas 4, 5 dan 6 ini, tersebar di berbagai kota besar di Indonesia. Selama tahun 2012, program ini telah diselenggarakan di Jabodetabek, Semarang, Yogyakarta, Malang, Surabaya, Medan dan Bandung.

- b. PT Asuransi Jiwa BCD (BCD Life) menggelar Edukasi dan Expo Literasi Keuangan kepada 120 perwakilan dari delapan Kecamatan di Kota Palu, yang diikuti mayoritas ibu rumah tangga. Kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman pada peserta tentang cara mengelola keuangan rumah tangga dengan bijak serta jalan keluar dari setiap permasalahan keuangan. Peserta dapat memilih Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang tepat saat membutuhkannya. BCD life memilih ibu rumah tangga sebagai prioritas edukasi karena berdasarkan survei keputusan keuangan dalam rumah tangga itu dominannya terletak pada kaum ibu. Selain memberikan edukasi, BCD Life juga memperkenalkan keunggulan-keunggulan BCD Life, dalam kebutuhan asuransi. Edukasi dan Expo Literasi Keuangan serupa juga dilaksanakan di 24 provinsi lainnya.

Contoh pelaksanaan Edukasi dengan berkolaborasi:

- a. Pelaksanaan Edukasi oleh Multifinance A dan Financial Planning B melakukan kerjasama untuk menyelenggarakan program baru yang berfokus pada program edukasi finansial untuk para mahasiswa di Indonesia. Tujuan utama dari program tersebut adalah untuk meningkatkan tingkat literasi keuangan di kalangan mahasiswa sehingga dapat memegang kendali kesejahteraan

keuangan sepanjang hidup mereka. Multifinance A dan Financial Planning B memberikan pelatihan kepada mahasiswa dari delapan universitas di Jakarta, Bandung, dan Surabaya. Program edukasi finansial ini akan memberikan pengetahuan dasar manajemen keuangan dan perencanaan keuangan pribadi bagi para mahasiswa.

- b. PT ABC Investment Management (ABCIM) bekerjasama dengan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Perancis (Indonesian French Chamber Of Commerce and Industry - IFCCI) mengadakan kegiatan edukasi terkait perencanaan keuangan dan pengenalan produk Reksa Dana. Acara yang diadakan di Plataran, Dharmawangsa Jakarta ini dibuka oleh Chairman IFCCI dan dihadiri oleh para pemilik usaha, perorangan maupun perwakilan karyawan dari perusahaan yang menjadi anggota KADIN Perancis - Indonesia. Acara ini membahas mengenai perlunya seseorang memiliki investasi yang tepat untuk mempersiapkan perencanaan keuangan demi menopang kehidupan masa depannya dan menjadi bagian dari gaya hidup. Sementara ABCIM yang diwakili oleh Head Of Retail Marketing berbicara mengenai Reksa Dana sebagai alat untuk investasi dan mencapai tujuan finansial di masa depan.

4. Evaluasi Pelaksanaan Edukasi

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan rencana Edukasi dengan pencapaian tujuan, pelaksanaan strategi dan kebijakan, kendala yang dihadapi serta cara-cara memperbaiki program Edukasi selanjutnya. Adapun pengukuran efektivitas pelaksanaan Edukasi dapat dilakukan antara lain dengan cara melakukan

survei pemahaman terhadap penyampaian materi Edukasi yang sudah dilakukan dan penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan. Survei ini dapat dilakukan antara lain melalui *pre-test* dan *post-test* pelaksanaan Edukasi.

Contoh:

Sosialisasi Layanan *Payment Point*:

- a. Diadakan survei dengan menyebarkan kuesioner (*pre-test*) kecil terkait pengetahuan tentang jasa layanan bank untuk melakukan pembayaran listrik, air, telepon, kartu kredit, serta fasilitas yang disediakan yang terkait dengan layanan *payment point*.
- b. Selanjutnya dapat diukur hasil Edukasi melalui survei dengan menyebarkan kuesioner (*post-test*) lanjutan setelah diadakannya acara sosialisasi tersebut.

Untuk Edukasi dengan jumlah peserta yang banyak, dapat dilakukan *sampling* evaluasi atas pelaksanaan Edukasi.

5. Laporan Pelaksanaan Edukasi

- a. Direksi wajib menyampaikan laporan pelaksanaan Edukasi kepada OJK, paling lambat setiap tanggal 30 bulan Januari tahun berikutnya.
- b. Laporan disampaikan kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK dengan tembusan Bidang Pengawas sesuai dengan industri masing-masing.
- c. Laporan pelaksanaan Edukasi paling kurang memuat : (lihat Lampiran: Petunjuk Pengisian Laporan)

1) Sasaran

Yang dimaksudkan adalah target prioritas yang ingin dicapai terhadap program yang akan dilakukan.

Target sasaran yang dimaksud antara lain: ibu rumah tangga, pekerja formal, pekerja informal, pelajar, mahasiswa, atau pensiunan.

2) Program Literasi Keuangan

Program literasi keuangan diisi dengan berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh PUJK termasuk perencanaan keuangan, pemberdayaan usaha, cerdas cermat keuangan, olimpiade keuangan, penyusunan pengenalan produk dan jasa lembaga keuangan, misalnya pengenalan Reksa Dana, KPR, asuransi jiwa berjangka, saham, atau produk lainnya.

3) Tujuan Edukasi

PUJK harus menjelaskan tujuan pelaksanaan program Edukasi, misalnya:

- a. sasaran ibu rumah tangga: tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan ibu rumah tangga dalam mengelola keuangan keluarga,
- b. sasaran pekerja informal: tujuannya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pekerja informal terhadap produk dan/atau layanan jasa keuangan.

4) Bentuk aktivitas

Pelaksanaan Edukasi dapat dilakukan dalam berbagai bentuk aktivitas, diantaranya sosialisasi mengenai perencanaan

keuangan keluarga di publik area, sekaligus membagikan brosur dan informasi lainnya terkait dengan produk dan/atau layanan jasa keuangan. Contoh, kampanye manfaat asuransi kesehatan yang disampaikan melalui:

- arisan ibu rumah tangga; dan/atau
- kegiatan olah raga.

5) Frekuensi

Dapat diisi dengan jumlah program kegiatan Edukasi yang dilakukan PUJK selama per periode laporan Edukasi untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.

6) Kota

Diisi dengan kota tempat pelaksanaan PUJK melakukan program Edukasi.

Lampiran: Laporan pelaksanaan Edukasi dan tata cara pengisian

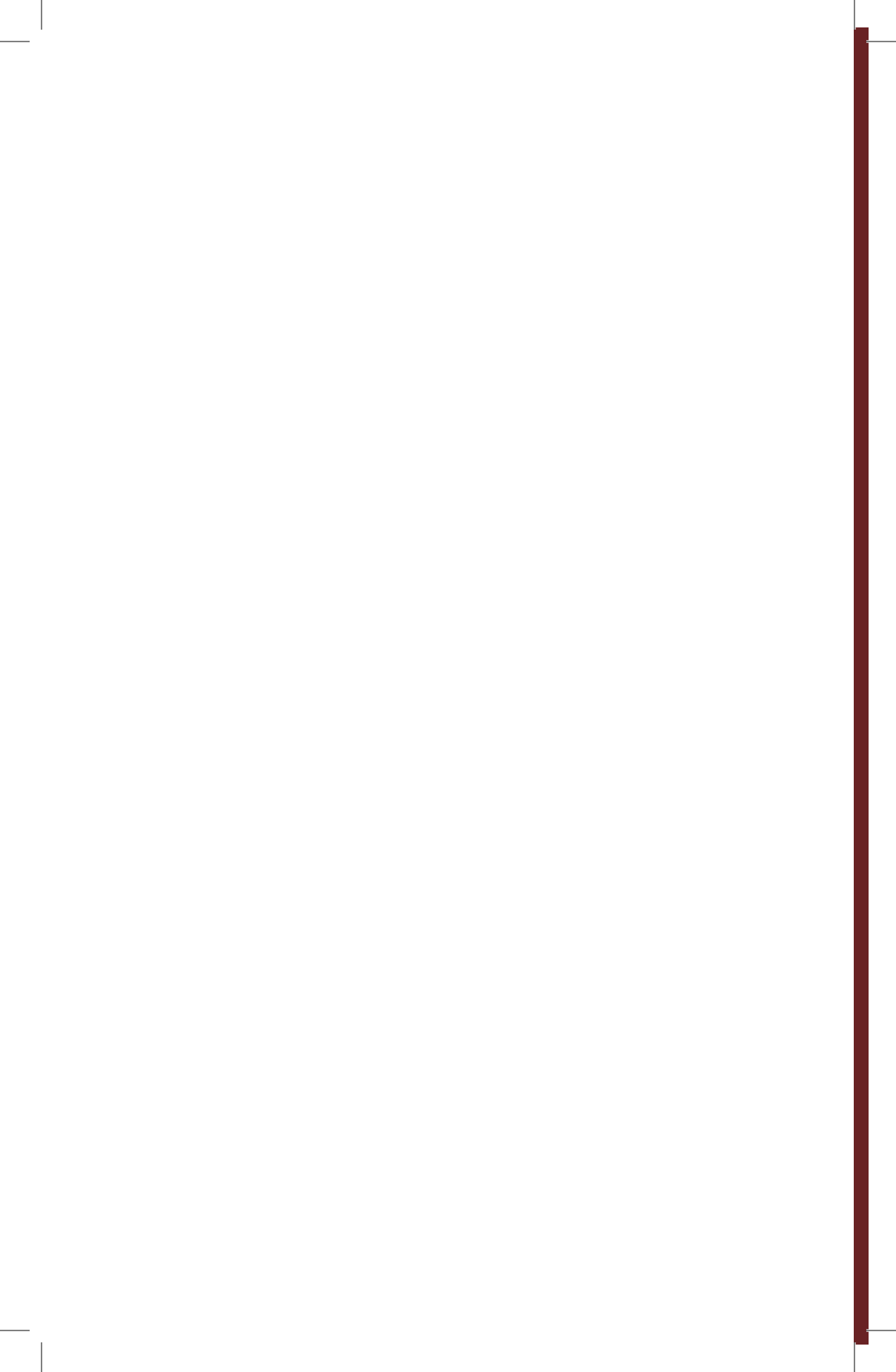
laporan pelaksanaan Edukasi, adalah sesuai format dibawah ini:

LAPORAN EDUKASI UNTUK MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN KEPADA KONSUMEN DAN/ATAU MASYARAKAT

PERIODE:S/D.....TAHUN.....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

No	Sasaran	Program Literasi Keuangan	Tujuan	Aktifitas	Frekuensi	Kota
1.	Ibu Rumah Tangga	Melakukan Edukasi/ Kampanye Literasi Keuangan	Meningkatkan pengetahuan ibu rumah tangga dalam mengelola keuangannya	Berkunjung ke kelompok arisan ibu-ibu Menjelaskan manfaat PUJK sebagai sarana penyimpanan uang yang menguntungkan	6 kali dalam setahun	Bogor, Desa Leuwi Liang



BAB III

PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

BAB III

PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

A. LATAR BELAKANG MODUL

Dalam melaksanakan amanat perlindungan kepada Konsumen dan masyarakat, OJK menerapkan 5 (lima) prinsip perlindungan Konsumen, yaitu:

- 1) Transparansi;
- 2) Perlakuan yang adil;
- 3) Keandalan;
- 4) Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; serta
- 5) Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat dan dengan biaya yang terjangkau.

Agar Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat mengimplementasikan POJK Perlindungan Konsumen beserta seluruh peraturan pelaksanaannya dengan baik, dibutuhkan panduan/*guidance* khususnya dalam menyusun SOP Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu dipandang perlu untuk melaksanakan Workshop Perlindungan Konsumen.

B. TUJUAN MODUL

Setelah mempelajari modul ini diharapkan peserta *workshop* mampu:

- 1) Memahami definisi dan proses penanganan pengaduan Konsumen secara efektif dan efisien agar dapat memberi pelayanan secara maksimal kepada Konsumen

- 2) Memahami dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku
- 3) Memiliki infrastruktur internal yang dapat menunjang proses penanganan pengaduan Konsumen antara lain dengan membentuk unit dan/ atau fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan
- 4) Memiliki SOP yang mengatur mekanisme mekanisme pelayanan dan penyelesaian
- 5) Mengetahui tata cara pelaporan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang ditujukan ke OJK

C. PEMAHAMAN KETENTUAN

1. Ketentuan Umum

- a. Penanganan Pengaduan
pelayanan dan penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan.
- b. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
- c. Direksi
 - 1) bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam undang - undang mengenai perseroan terbatas;
 - 2) bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perusahaan Daerah adalah

direksi sebagaimana dimaksud dalam undang – undang mengenai perusahaan daerah;

- 3) bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Koperasi adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang – undang tentang perkoperasian;
- 4) bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Dana Pensiun adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang dana pensiun; dan
- 5) bagi kantor cabang bank asing adalah pimpinan kantor cabang bank asing.

d. Konsumen

pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/ atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Contoh Industri Penjaminan: Konsumen adalah nasabah yang telah memperoleh fasilitas finansial dari lembaga keuangan atau diluar lembaga keuangan yang dijamin oleh perusahaan penjaminan. (tidak bertentangan dengan definisi "Konsumen" pada POJK Perlindungan Konsumen).

e. Pengaduan Dengan Kerugian Dan/Atau Potensi Kerugian Finansial

ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.

f. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. OJK menetapkan kebijakan bahwa apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka lembaga yang digunakan adalah LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK.

g. Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan

sistem pelayanan Konsumen yang dapat disampaikan secara elektronik dipersiapkan oleh OJK untuk membantu PUJK dan masyarakat terkait pelayanan pengaduan masyarakat.

2. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh :

- a. adanya kerugian; dan/atau
- b. potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.
 - 1) PUJK wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan Konsumen sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain.
 - 2) PUJK wajib segera menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan sekurang-kurangnya 2 (dua) hari kerja dan apabila tidak dapat diselesaikan selama 2

(dua) hari kerja maka PUJK dapat meminta Nasabah menyampaikan pengaduannya secara tertulis dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.

- 3) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
- 4) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf c adalah:
 - a) kantor PUJK yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PUJK tersebut; (jauh di pelosok dan komunikasi sulit dijangkau)
 - b) transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen PUJK; dan/atau (karena PUJK memeriksa file-file keuangan PUJK)
 - c) terdapat hal-hal lain di luar kendali PUJK seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar PUJK dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen. (Contoh: penggunaan *debt collector*)
 - d) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4 wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 3 berakhir.

- e) PUJK harus mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan (SOP = *Standard Operating Procedure*) yang sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut :
- (1) penerapan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektifitas;
 - (2) Pelaksanaan penerimaan pengaduan Konsumen melalui berbagai cara antara lain tatap muka, telepon, email dan surat namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media (media sosial dan media massa);
 - (3) Akses Konsumen untuk menyampaikan pengaduannya wajib dipublikasi oleh PUJK untuk mempermudah Konsumen untuk menyampaikan pengaduannya.
 - (4) Setiap pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen wajib dicatat dan diregistrasi oleh PUJK dan tanda terima pencatatan registrasi pengaduan Konsumen tersebut diberikan kepada Konsumen untuk memberikan akses kepada Konsumen untuk mengetahui proses penyelesaian pengaduannya.
 - (5) PUJK wajib segera menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan baik secara lisan dan tertulis dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja.
 - (6) Dalam hal terdapat kondisi tertentu,

PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.

- (7) Namun PUJK dapat membuat Service Level Agreement (SLA) kepada unit kerja terkait lainnya di internal untuk mengatur dan mempercepat proses penyelesaian pengaduan kepada Konsumen.
- (8) Tata cara komunikasi kepada Konsumen paling kurang mencakup :
 - (a) prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan dalam format yang mudah dimengerti dan mudah diakses oleh Konsumen (dipublikasi bersamaan dengan sarana akses Konsumen dalam menyampaikan pengaduannya); dan
 - (b) penawaran penyelesaian jika dari hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK terjadinya pengaduan disebabkan kesalahan dari PUJK.
- (9) Merahasiakan informasi mengenai Konsumen yang melakukan pengaduan kepada pihak manapun, kecuali:
 - 1) kepada Otoritas Jasa Keuangan;
 - 2) dalam rangka penyelesaian pengaduan;
 - 3) diwajibkan oleh peraturan

perundang-undangan; dan/
atau

- 4) atas persetujuan Konsumen.
- 5) PUJK wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan; (tidak membedakan strata Konsumen)
 - b) memberikan kesempatan yang memadai kepada Konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan; (Konsumen tidak dibatasi waktu bicara)
 - c) memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada). (diperlukannya saksi dan/ atau ahli Pihak ke-3 dalam pengaduan)
- 6) PUJK dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
- 7) PUJK wajib mengadminis-
trasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Pengadministrasian wajib

memuat informasi paling kurang: identitas Konsumen;

- a) materi pengaduan; dan
 - b) tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
- 8) PUJK menyediakan informasi mengenai status pengaduan Konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh PUJK antara lain melalui *website*, surat, email atau telepon. (Konsumen dapat memantau perkembangan proses pengaduannya)
- 9) PUJK dan Konsumen dapat memantau perkembangan status Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan. (sistem yang disediakan oleh OJK).
- 10) PUJK dapat mengambil-alih pengaduan yang dicatatkan/disampaikan Konsumen kepada OJK melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan dan kemudian menyelesaikan secara internal PUJK dan Konsumen serta kemudian menginformasikan hasil penyelesaian pengaduan Konsumen tersebut kepada

OJK kembali melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.

- 11) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta atau mengakses status perkembangan Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada PUJK.
- 12) Seluruh pengaduan Konsumen yang dicatat/diregistrasi oleh PUJK wajib dilaporkan kepada OJK setiap triwulanan yaitu sebelum tanggal 10 di bulan Maret, Juni, September dan Desember dengan menggunakan format laporan yang terlampir pada SE OJK no. 2 /SEOJK.07/2014.
- 13) OJK dapat mengenakan sanksi kepada PUJK pada setiap keterlambatan pelaporan penanganan penyelesaian pengaduan Konsumen.

3. Penyelesaian Pengaduan Berupa Pernyataan Maaf Atau Menawarkan Ganti Rugi (*Redress/Remedy*)

PUJK dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa :

- a. pernyataan maaf, atau
- b. menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada Konsumen, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Mengingat “pernyataan maaf merupakan perbuatan kedua belah pihak antara

PUJK dan Konsumen maka tata cara pemberian “pernyataan maaf” dibuat berdasarkan kesepakatan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan antara PUJK dan Konsumen maka (PUJK harus membuat) “pernyataan maaf” yang dilakukan secara tertulis.

- 2) Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: (Konsumen benar-benar dirugikan secara finansial).
 - a) terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
 - b) pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian;
 - c) adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima;
 - d) adanya kerugian material;
 - e) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.

Contoh :

Bank membebani biaya transfer, Rp.50.000,- biaya RTGS, lebih besar dari ketentuan bank yang *published* di media atau counter bank, Rp.30.000,- per transaksi RTGS.

Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:

- 1) mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti;
- 2) permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian;
- 3) permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa;
- 4) ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap Konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh Konsumen.

4. Penyelesaian Pengaduan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

(Bila PUJK tidak bisa menyelesaikan pengaduan Konsumen, dapat ditempuh dengan penyelesaian di Pengadilan atau di LAPS)

- a. Pengaduan Konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh PUJK.
- b. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1, Konsumen dan PUJK dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- c. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- d. PUJK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

- e. Pengaturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan akan diatur lebih lanjut oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- f. Penyelesaian Pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat disampaikan oleh Konsumen apabila pengaduan tersebut belum pernah diselesaikan melalui lembaga arbitrase (pengadilan).

5. Pembentukan Unit Kerja atau Penunjukan Pejabat Yang Melakukan Fungsi Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

(PUJK harus memiliki unit/fungsi yang melayani dan menyelesaikan pengaduan, tergantung dari jenis dan kompleksitas PUJK masing-masing, berbeda antara bank umum dan BPR)

- a. Direksi memutuskan pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan melalui:
 - 1) pembentukan unit kerja, atau
 - 2) menunjuk anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang menjalankan fungsi tersebut.
- b. Penetapan pembentukan unit kerja atau pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan pertimbangan antara lain:
 - 1) jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
 - 2) jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi;
 - 3) nilai transaksi yang dilakukannya; dan
 - 4) struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis.

- c. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen bertanggung jawab kepada Direksi.
- d. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen wajib bersifat independen, dan memiliki akses kepada fungsi lainnya yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan.
- e. Pegawai pada unit kerja, atau Pejabat yang ditunjuk melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan memiliki paling kurang: (kompetensi minimal unit kerja atau pejabat mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta diberi kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan)
 - 1) pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau layanan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK;
 - 2) pengalaman di bidang pelayanan Konsumen;
 - 3) kewenangan untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
- f. Dalam hal pengaduan Konsumen melibatkan pegawai pada unit kerja tersebut, anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan, maka PUJK wajib menunjuk pegawai lain pada unit kerja yang melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang lain untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan dimaksud.
- g. Unit kerja yang dibentuk untuk melaksanakan

pelayanan dan penyelesaian pengaduan wajib memberikan pelaporan kepada Direksi secara berkala.

6. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan

(Untuk mitigasi risiko, SDM unit ini harus dilatih sebelumnya dan di-*refreshed* secara berkala)

- a. Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, PUJK mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - 1) berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*);
 - 2) melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; atau
 - 3) terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Karyawan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, sedangkan karyawan lainnya wajib mendapatkan pelatihan paling kurang 1 (satu) kali dalam masa kerjanya. Khusus bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*) wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.
- c. Untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan dan kesesuaian materi pelatihan, PUJK wajib melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan. PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi

pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

7. Pengendalian Internal

(untuk menjamin kualitas pelayanan sesuai dengan *Service Level Agreement* = SLA yg ditetapkan PUJK, diperlukan *quality assurance* yang dilakukan oleh internal auditor)

- a. Untuk meminimalkan potensi risiko yang dihadapi PUJK, sistem pengendalian internal wajib mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
- b. Pengendalian internal dalam rangka penerapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan fungsi audit internal dengan kewenangan paling kurang mencakup:
 - 1) melakukan uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan *sample testing* dari beberapa jasa, produk, dan Konsumen dengan pendekatan berdasarkan risiko untuk mendapatkan gambaran efektifitas penerapan kebijakan dan prosedur perlindungan Konsumen;
 - 2) menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau kantor cabang yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi;
 - 3) melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di PUJK dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan

- 4) melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.

8. Pelaporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

(PUJK wajib membuat 1 (satu) laporan berkala setiap 3 bulan ke OJK yang materinya hanya mengandung unsur kerugian finansial dan adanya sengketa antara PUJK dan Konsumen)

- a. Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan adalah ketidakpuasan Konsumen yang memuat kerugian finansial dan adanya sengketa antara PUJK dengan Konsumen.
- b. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan maupun disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
- c. PUJK wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan PUJK, dengan tembusan kepada Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- d. Laporan PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
- e. Laporan disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (Maret, Juni, September, dan Desember) dan disampaikan paling lambat pada

tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.

- f. PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.
- g. Pengenaan **sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampainya laporan** pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban PUJK untuk menyampaikan laporan tersebut.
- h. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 3 adalah sebagaimana terlampir yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

9. Ketentuan Penutup

Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 6 Agustus 2014.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

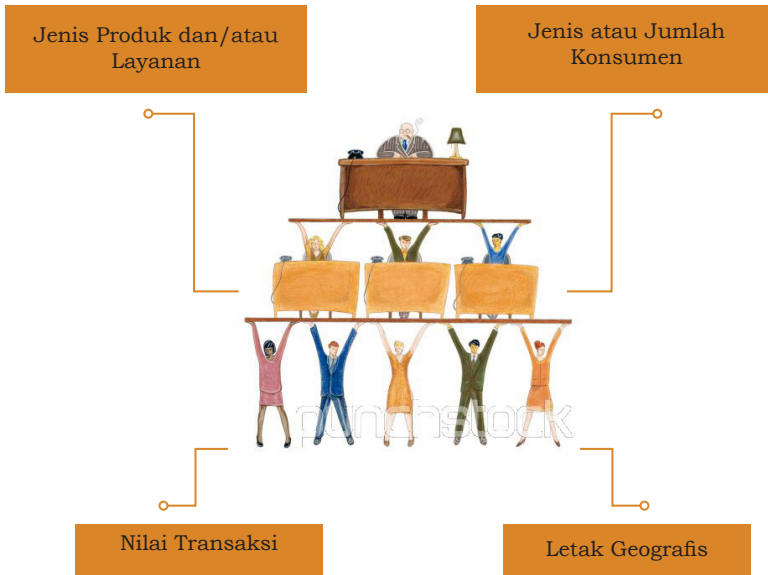
D. IMPLEMENTASI KETENTUAN

1. Pertimbangan Pembentukan Unit Kerja Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Pembentukan unit/ fungsi untuk menangani pengaduan, penanganan dan penyelesaian

Pengaduan oleh Konsumen ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:

- a. Banyaknya jenis produk dan/atau layanan;
- b. Banyaknya Konsumen;
- c. Letak geografis; dan
- d. Banyaknya transaksi

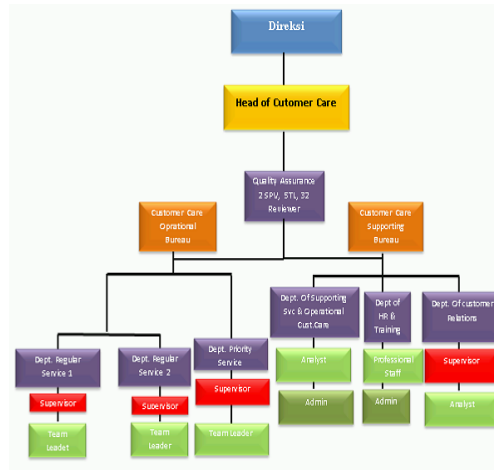


2. Pembentukan Unit Kerja/ Fungsi Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

terdapat beberapa pilihan, yaitu:

- a. Membentuk unit kerja baru; dan
- b. Menunjuk anggota Direksi, atau Pejabat setingkat Direksi yang menjalankan fungsi tersebut.

Berikut adalah contoh struktur organisasi Unit Kerja Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

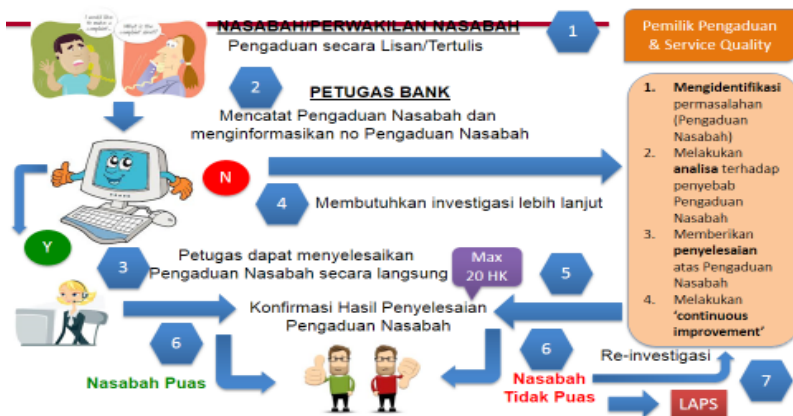
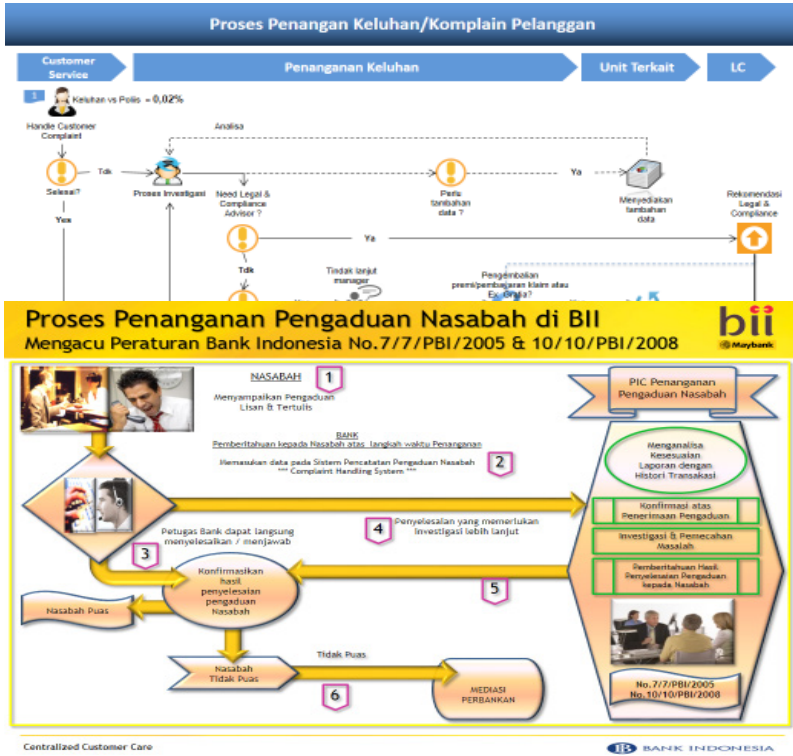


3. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Pengaduan Konsumen dapat diterima oleh Pelaku



Adapun contoh alur penanganan pengaduan adalah sebagai berikut:



Data /Informasi yang dibutuhkan untuk pencatatan pengaduan Konsumen pada Complaint Handling System adalah sebagai berikut:

Data Pribadi Konsumen

- 1) Nama Konsumen/Nama pihak yang menyampaikan pengaduan
- 2) Nomor Rekening / Nomor ATM / Nomor Polis (bila ada)
- 3) Kontak Nasabah, seperti: Nomor Telepon yang dapat dihubungi (Rumah dan/atau Handphone), alamat email (jika ada), dan alamat rumah.

Informasi Pengaduan dan Dokumen Pendukung

- 1) Perihal pengaduan Konsumen yang dilaporkan
- 2) Tanggal dan tempat kejadian
- 3) Deskripsi pengaduan / kronologis permasalahan yang dilaporkan
- 4) Fotokopi bukti identitas Konsumen yang masih berlaku (Jika pengaduan disampaikan melalui Cabang).
- 5) Fotokopi dokumen pendukung lainnya seperti bukti transaksi, surat dari kepolisian, dll. (Jika pengaduan disampaikan melalui Cabang).

PENTING UNTUK DIINGAT

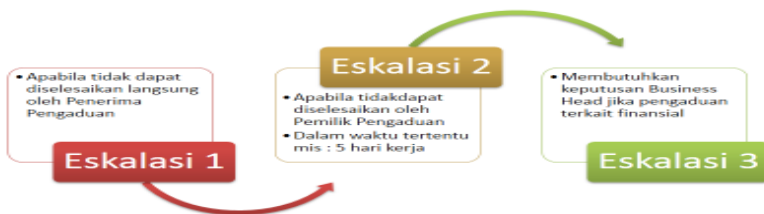
1. PUJK wajib memberikan **tanda terima** pengaduan kepada Konsumen (no registrasi pengaduan).
2. **Penjelasan singkat** perihal Pengaduan Konsumen.
3. Menginformasikan kepada Konsumen bahwa Konsumen dapat menanyakan **status dan hasil** penyelesaian pengaduannya melalui Kantor Cabang atau Call Center.

4. Menginformasikan SLA penyelesaian Pengaduan Konsumen dan apabila pengaduan Konsumen tidak dapat diselesaikan dalam rentang waktu yang telah diinformasikan, maka PUJK **wajib menginformasikan perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan Konsumen.**
5. Jika penanganan Pengaduan Konsumen belum menemukan kesepakatan, maka Petugas PUJK wajib menginformasikan perihal **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui OJK** (pengaduan finansial < Rp 500.000.000)

ESKALASI

Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan oleh Unit Kerja, maka Petugas Penerima Pengaduan dapat mengeskalasi pengaduan kepada pihak-pihak yang dapat membantu.

Tingkat eskalasi dalam penyelesaian pengaduan Konsumen sebagai berikut:



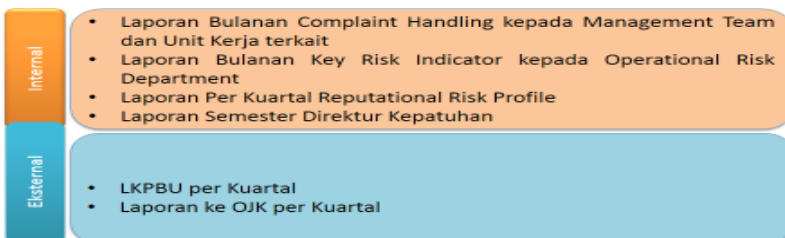
JANGKA WAKTU PENGADUAN KONSUMEN



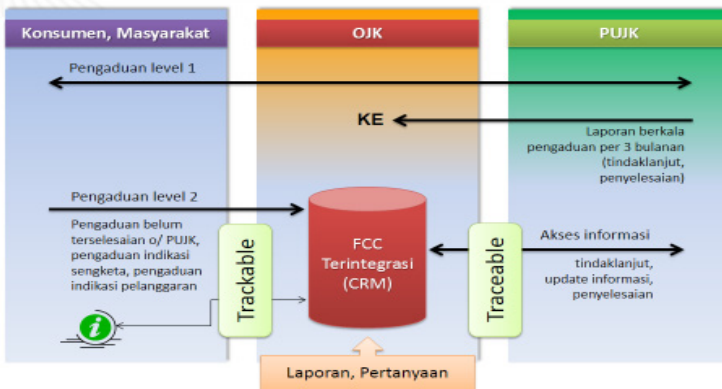
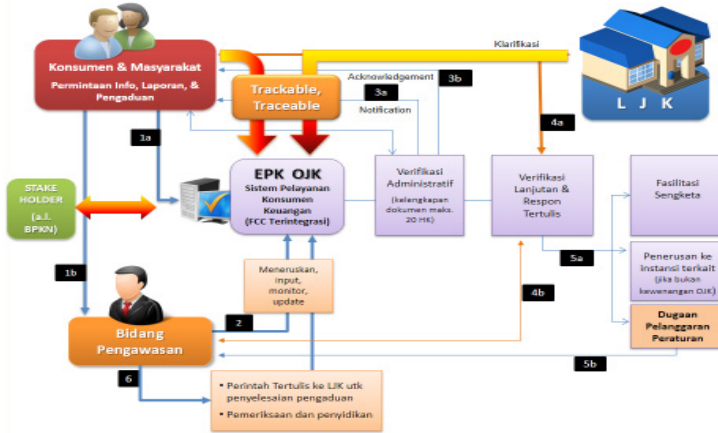
PELAPORAN

Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan Laporan Pengaduan Nasabah dengan periode waktu pelaporan adalah triwulanan secara offline ke OJK, namun demikian khusus untuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan sektor Perbankan, selain secara offline wajib menyampaikan secara online melalui Sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum – Bank Indonesia.

Dalam internal Perusahaan, sebaiknya laporan pengaduan Konsumen oleh unit kerja yang membidangi disampaikan secara rutin kepada Pimpinan sebagai masukan dalam perumusan kebijakan Perusahaan.



4. Mekanisme Penerimaan dan Penanganan Pengaduan di OJK



a. Verifikasi Pengaduan

- Menyampaikan bukti telah menyampaikan pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan/atau telah mendapatkan tanggapan dari PUJK, dan pengaduan ≤60 HK sejak tanggal surat tanggapan;
- Pengaduan disampaikan oleh Konsumen atau kuasanya, yang dibuktikan dengan identitas diri;

- Deskripsi pengaduan;
 - Kelengkapan dokumen pendukung lainnya: perjanjian kredit, polis asuransi, dll;
 - PUJK yang dilaporkan merupakan PUJK yang diawasi dan mendapat izin dari OJK;
 - Adanya kerugian finansial; dan
 - Pengecekan pengaduan serupa pada sistem Layanan Konsumen OJK, untuk menghindari *double ticket*.
- b. Tindak Lanjut Verifikasi Pengaduan
- Input data pengaduan pada sistem Layanan Konsumen OJK
 - *Notification Letter*, apabila terdapat kekurangan dokumen
 - *Acknowledgement Letter* (pemberitahuan bahwa pengaduan telah diterima OJK) kepada Konsumen
 - Penerusan pengaduan ke Satgas Waspada Investasi untuk pengaduan investasi ilegal
 - Penerusan pengaduan ke Bank Indonesia untuk pengaduan Sistem Pembayaran APMK
 - Penerusan pengaduan ke instansi terkait lainnya untuk pengaduan yang di luar kewenangan OJK
 - Penyampaian surat tanggapan apabila pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti (tidak terdapat dugaan pelanggaran dan tidak memenuhi persyaratan fasilitasi).
 - Penerusan pengaduan ke PKS 2 (dari PKS 1), atau ke DPKS (dari KR/KOJK) untuk ditindaklanjuti dengan verifikasi lanjutan.

Catatan :

KR/KOJK juga melakukan proses verifikasi administrasi atas pengaduan yang diterima, dan meneruskannya kepada Direktorat Pelayanan Konsumen untuk dilakukan proses penanganan pengaduan lebih lanjut.

- c. Verifikasi Lanjutan
 - Penelaahan substansi dan materi pengaduan, termasuk dokumen pendukung
 - Permintaan dokumen tambahan yang diperlukan, untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif
 - Koordinasi dengan satuan kerja pengawasan terkait
 - Penyusunan analisa terdapatnya dugaan indikasi pelanggaran
 - Pengecekan persyaratan fasilitasi: nilai kerugian finansial, surat pernyataan, surat kuasa apabila dikuasakan, dll.
- d. Tindak Lanjut Verifikasi Lanjutan
 - Pertemuan klarifikasi dengan PUJK dan/ atau Konsumen
 - Penerusan pengaduan kepada satuan kerja pengawasan terkait, termasuk rekomendasi pemberian sanksi bagi PUJK dalam hal terdapat dugaan indikasi pelanggaran
 - Fasilitasi penyelesaian sengketa dalam hal pengaduan memenuhi syarat fasilitasi berdasarkan Pasal 41 POJK No.1/POJK.07/2013
 - Monitoring tindak lanjut satuan kerja pengawasan atas pengaduan yang diteruskan

- Monitoring realisasi kesepakatan hasil fasilitasi sengketa
- Pengkinian status pengaduan, untuk setiap tahapan proses verifikasi lanjutan s.d. status ‘Selesai’.

Contoh Materi Pengaduan

a. Perbankan

- 1) Transparansi informasi atas hak, kewajiban, bunga, biaya dan denda dalam hal tidak disampaikannya perjanjian kredit/polis asuransi oleh Bank (*Bancassurance*).
- 2) Permintaan restrukturisasi kredit oleh Debitur
- 3) Keberatan Konsumen atas lelang jaminan karena tunggakan kredit
- 4) Penggunaan Kartu Kredit oleh orang lain dikarenakan Bank Penerbit KK mengirimkan dalam keadaan aktif atau diterima oleh orang lain yang tidak diberi kuasa oleh Pemegang KK
- 5) Penggelapan dana oleh petugas bank (Tipibank)
- 6) Keberatan atas kenaikan tingkat suku bunga
- 7) Pengaduan sistem pembayaran yang merupakan kewenangan Bank Indonesia:
 - a) Pencurian kartu debit/ATM/Kartu Kredit
 - b) Transaksi menggunakan kartu yang masih menggunakan *magnetic stripe* (biasanya di LN) dan tanpa permintaan PIN
 - c) Penggunaan identitas orang lain

untuk penerbitan Kartu Kredit (*fraud application*)

- d) Pengkinian status kolektibilitas pada SID
- e) Hacking RTGS
- f) Pendebetan premi asuransi oleh Bank melalui kartu kredit tanpa persetujuan Konsumen

b. Perasuransian

- Transparansi Informasi

Agen asuransi tidak memberikan informasi produk termasuk biaya, manfaat dan risiko kepada Konsumen dengan jelas pada saat penawaran produk asuransi.

- Penyakit yang telah ada (*pre-existing disease*) sebelum perjanjian asuransi ditandatangani Tertanggung

Perusahaan asuransi tidak mencairkan klaim dengan menggunakan alasan *pre-existing disease* Tertanggung.

- Penawaran produk secara *telemarketing*

Dalam menawarkan produk, *telemarketer* tidak menginfokan kepada calon Tertanggung adanya ketentuan hak bebas lihat (*free look provision*) dimana Tertanggung mempunyai hak untuk membaca dan mempertimbangkan serta membatalkan keikutsertaannya. Jangka waktu hak bebas lihat biasanya 14 hari kerja atau sesuai dengan ketentuan polis. Permasalahan lain adalah penyampaian dokumen polis yang sangat lama melebihi periode hak bebas lihat, sehingga Tertanggung dirugikan

karena premi telah terdebit dan tidak dapat dikembalikan.

- Tertanggung menyerahkan pengisian form Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) kepada Agen Asuransi sehingga informasi yang dinyatakan pada form tidak akurat. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan klaim asuransi dikemudian hari tidak dapat dicairkan.
- Penolakan klaim karena risiko terjadi pada periode masa uji (*contestable period*), sementara Penanggung tidak menetapkan dengan jelas periode masa uji pada ketentuan polis
- Pembayaran premi yang dititipkan Pemegang Polis kepada Agen, namun tidak disetorkan kepada perusahaan (penggelapan premi)
- Pemalsuan tandatangan Tertanggung oleh Agen
- Transparansi biaya pada penawaran produk *Unit Link*
- Penanggung tidak melakukan proses *underwriting* dan tidak ada konfirmasi data pada SPAJ terhadap Tertanggung
- Pelanggaran prinsip *Indemnity*, yaitu bahwa ganti rugi diberikan atas kerugian yang sebenarnya (tidak untuk mencari keuntungan). Pelanggaran prinsip ini berlaku wajib pada asuransi umum dan pilihan pada produk asuransi jiwa (pilihan tersebut tergantung pada klausula dalam Polis)
- Keterangan pada SPAJ tidak jelas, disertai penulisan dengan huruf sangat kecil sehingga tidak terbaca oleh Tertanggung

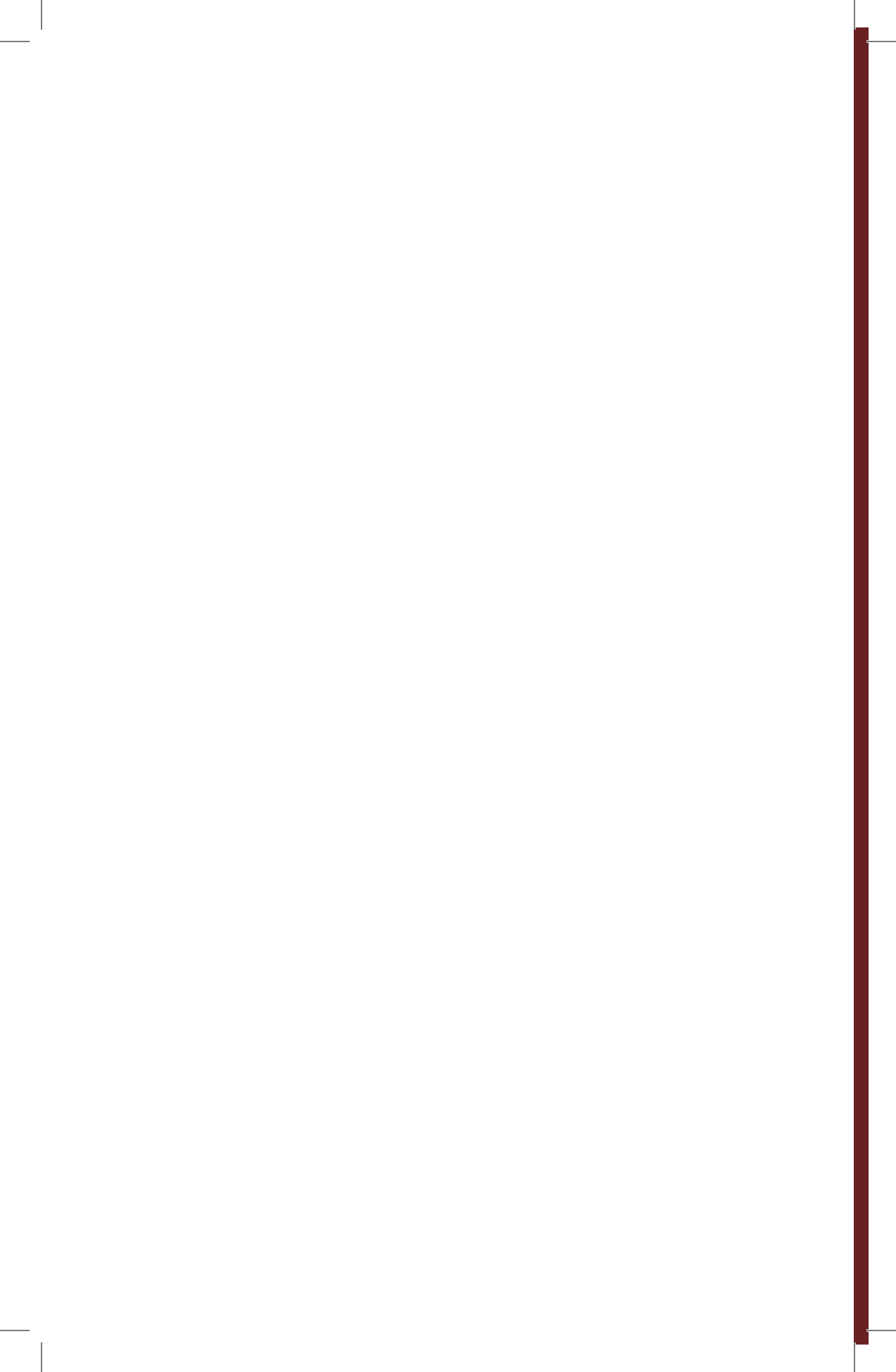
- Ketentuan polis yang tidak mengecualikan Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdara yang menyatakan bahwa pembatalan kontrak harus melalui pengadilan. Pengecualian terhadap pasal ini harus dinyatakan di dalam polis, apabila tidak dinyatakan maka pembatalannya tidak dapat dilakukan secara sepihak.
 - Alasan penolakan klaim tidak sesuai dengan klausula pada Polis. Perusahaan Asuransi menggunakan asumsi yang tidak tertuang dalam Polis secara eksplisit.
 - *Suretyship*: kesulitan dalam penerbitan pernyataan “wanprestasi”, sebagai dasar pencairan klaim oleh Perusahaan Asuransi. Wanprestasi dapat dilakukan hanya dengan 2 (dua) cara yaitu melalui penetapan pengadilan atau pernyataan wanprestasi yang ditandatangani oleh pihak Pemberi Pekerjaan (*Obligee*) dan Kontraktor (*Principal*).
- c. Lembaga Pembiayaan
- Praktek dana tunai
 - Perusahaan Pembiayaan memberikan pinjaman dana tunai kepada Konsumen dengan jaminan aset tanah atau rumah yang tidak sesuai dengan cakupan bidang usaha Perusahaan Pembiayaan.
 - Penarikan kendaraan karena tunggakan kredit Debitur yang tidak sesuai prosedur yang berlaku.
 - Indikasi *mark-up* harga kendaraan untuk menghindari uang muka
 - Pengalihan barang jaminan kepada pihak

ketiga tanpa sepengetahuan perusahaan pembiayaan.

- Hilangnya objek pembiayaan tidak menghapuskan kewajiban pembayaran kredit Debitur sampai adanya putusan klaim asuransi.
- Paket asuransi yang melekat pada produk pembiayaan (klausula baku.

d. Dana Pensiun

- Permohonan Konsumen untuk menerima pembayaran manfaat pensiun secara sekaligus (dimana jumlahnya per-bulan melebihi Rp1.500.000,-). Hal ini tidak diperbolehkan oleh ketentuan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 50/PMK.10/2012 tentang Perubahan Ketiga Atas KMK No.343/KMK.017/1998 tentang Iuran Dan Manfaat Pensiun, yang hanya mengizinkan pembayaran manfaat pensiun yang akan dibayarkan secara sekaligus apabila nilainya per-bulan kurang dari atau sama dengan Rp1.500.000,-
- Perbedaan penghitungan jumlah pembayaran dana pensiun antara Perusahaan Dana Pensiun dengan Peserta Dana Pensiun



BAB IV

PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN

BAB IV

PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN JASA KEUANGAN

A. LATAR BELAKANG MODUL

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam memasarkan dan menyampaikan informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada masyarakat dalam harus akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Penyampaian informasi dengan menggunakan media komunikasi juga harus memperhatikan rambu-rambu yang diatur agar informasi yang tersampaikan tidak memiliki makna lain dan sesuai dengan fitur manfaat, risiko dari suatu produk dan/atau layanan.

Penyampaian informasi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang disampaikan melalui pihak ketiga juga wajib memenuhi ketentuan, seperti penyampaian informasi harus mudah dipahami, tidak mengandung unsur kebohongan, serta perlu adanya perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Namun demikian Pelaku Usaha Jasa Keuangan tetap harus bertanggung jawab atas penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak atas nama Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Modul ini akan menggambarkan hal-hal pokok yang mengatur tentang informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan, ketentuan apa saja yang harus diikuti dan dipenuhi untuk beriklan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan, media komunikasi, penyusunan informasi atau ringkasan informasi terkait fitur, manfaat, risiko produk dan/atau layanan jasa keuangan serta

hal-hal dan kewajiban terkait penyampaian informasi disampaikan melalui pihak ketiga yang bertindak atas nama Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

B. TUJUAN MODUL

Setelah mempelajari modul ini diharapkan peserta workshop mampu:

1. Memahami cara membuat dan menyampaikan informasi tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan informasi secara akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan
2. Memahami hal-hal yang dilarang di dalam pemberian informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan
3. Memahami aturan dalam penyampaian informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan baik yang disampaikan secara langsung melalui berbagai media komunikasi maupun yang disampaikan kepada pihak ketiga
4. Menyampaikan kepada pimpinan dan jajarannya agar menyiapkan sumber daya manusia pemasaran, termasuk pihak ketiga (misalnya : agen pemasaran) agar memberikan informasi yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

C. PEMAHAMAN KETENTUAN

1. **Ketentuan Umum:**

a) Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan,

baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

- b) **Konsumen**
pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c) **Iklan**
suatu bentuk komunikasi melalui Media tentang produk dan/atau layanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.
- d) **Media**
sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tentang produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
- e) **Informasi akurat**
informasi berdasarkan kejelasan referensi yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
- f) **Informasi jujur**
informasi yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- g) **Informasi jelas**
informasi yang disampaikan secara lengkap.
- h) **Informasi tidak menyesatkan**
informasi yang tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian.

2. Pokok Pengaturan Mengenai Informasi Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan

- a. Kewajiban menyampaikan informasi yang akurat
PUJK wajib menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan.

Contoh:

- 1) Pada saat menyampaikan atau menyebutkan bahwa produk dan/atau layanan yang dibeli memberikan keuntungan seperti tingkat hasil keuntungan bunga yang tinggi dan kompetitif dibandingkan produk lainnya maka harus ditampilkan perbandingan dan diberikan penjelasan atas perbandingan dimaksud.

- 2) Pada saat menampilkan tingkat hasil pengembangan produk dari tahun ke tahun di satu kolom ilustrasi dibandingkan dengan produk pembandingnya di kolom yang lainnya kemudian di bagian bawah keterangan tabel pembanding diberikan penjelasan atas ilustrasi perbandingan keuntungan produk itu.

- b. Kewajiban menyediakan informasi yang jujur

PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan termasuk apabila terjadi perubahan ketika Konsumen menggunakan dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang diberikan oleh PUJK.

Contoh:

- 1) brosur suatu produk menampilkan informasi biaya, risiko, manfaat seperti informasi tentang seluruh biaya administrasi awal, biaya komisi, dan biaya provisi (untuk produk kredit), biaya notaris (untuk biaya yang dikenakan apabila menggunakan jasa notaris), biaya tidak aktifnya rekening (apabila ternyata dikenakan biaya apabila rekening tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu), biaya administrasi bulanan.
 - 2) Apabila terjadi perubahan pengenaan biaya atas biaya transaksi melalui channel ATM, Internet, ataupun channel lainnya maka sebelum dilakukan perubahan harus memberitahukan perubahan biaya dimaksud kepada Konsumen.
 - 3) Dalam hal penggunaan produk dan/atau layanan memiliki risiko baik risiko hilangnya seluruh uang Konsumen yang diinvestasikan ataupun sebagian ataupun risiko hasil investasi Konsumen bergantung kepada faktor lainnya maka harus dijabarkan risiko dimaksud dan disampaikan kepada Konsumen.
- c. Kewajiban menyampaikan informasi yang jujur
- PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas berdasarkan informasi secara lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko termasuk melakukan

konfirmasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat atas penjelasan yang diberikan. Konfirmasi Konsumen dapat dilakukan dengan menandatangani surat pernyataan atau menyatakan persetujuan konfirmasi antara Konsumen dan PUJK, termasuk apabila terkait harus memperhatikan ketentuan yang berdasarkan prinsip Syariah.

Contoh:

- Seluruh manfaat, risiko, biaya terkait produk dan/atau layanan dipaparkan dalam surat pernyataan yang dapat berisikan klausula yang menyatakan bahwa Konsumen mengerti akan manfaat, risiko dan biaya-biaya yang dikenakan atas produk dan/atau layanan yang diambil oleh Konsumen atau dapat dilakukan melalui button click setuju apabila disampaikan melalui media online seperti *website* atau dapat juga disampaikan pernyataan setuju melalui telepon yang direkam yang dapat dibuktikan hasil cetakan rekaman apabila dibutuhkan untuk kepentingan audit.

- d. Kewajiban menyediakan dan/atau menyampaikan informasi yang tidak menyesatkan

Tanda asterisk (*) pada iklan di media harus menjelaskan lebih informasi lebih lanjut tentang informasi suatu produk dan/atau layanan. Tanda *asterisk (*)* tidak boleh digunakan untuk menyembunyikan atau menyesatkan Konsumen dan/atau masyarakat tentang kualitas, kinerja, atau

harga sebenarnya dari produk dan/atau layanan yang diiklankan, ataupun tentang ketersediaan hadiah suatu produk dan/atau layanan.

Seperti apabila diadakan undian untuk suatu pembelian produk dengan memberikan hanya sejumlah tertentu suatu hadiah dan/atau dengan periode tertentu harus memunculkan informasi berapa banyak jumlah unit hadiah (atau besaran nominalnya apabila dalam bentuk nominal) yang diberikan kepada Konsumen dalam hal terjadi pembelian produk yang dimaksudkan dan/atau memunculkan batas periode dimana hadiah yang bisa didapatkan untuk pembelian produk dan/atau layanan tertentu.

Contoh pelanggaran:

- 1) Berkaitan dengan kata-kata ‘SUPERLATIF’ atau sejenis.

Contoh: “Percayakan dana anda hanya pada bank paling terbaik dan terpercaya di Indonesia”

- 2) Berkaitan dengan kata-kata ‘selama persediaan masih ada atau sejenis.

Contoh: “Dapatkan hadiah langsung jika anda menggadaikan barang anda pada kami *selama persediaan masih ada”

- 3) Berkaitan dengan dasar-dasar atas suatu jaminan/garansi

Contoh : “Semua deposito anda dijamin pemerintah”, padahal harus mencantumkan ketentuan yang dijamin adalah deposito maksimal 2 Milyar.

- 4) Berkaitan dengan iklan yang merendahkan pesaingnya secara langsung ataupun tidak.

Contoh: “Jangan menabung di Bank lokal, percayakan pada kami yang memiliki jaringan internasional”.

Contoh relevan :

- 1) “Dapatkan hadiah langsung jika anda menggadaikan barang anda pada kami *selama persediaan masih ada”

Tanda *asterisk* (*) wajib dijelaskan secara jelas tanpa menutupi dari keterangan tanda *asterisk* (*) tersebut, yaitu dengan mencantumkan nomor telepon *contact center* PUJK yang bisa dihubungi atau mencantumkan jumlah hadiah yang tersedia.

- 2) “Dana Investasi A adalah Dana Pasar Uang “ter”baik berdasarkan Info Bank Award tahun 2013.”

Untuk penggunaan informasi ini dapat dibenarkan karena dapat dibuktikan bahwa benar adanya Dana Investasi A adalah Dana Pasar Uang terbaik berdasarkan Info Bank Award tahun 2013.

- 3) “Bank X adalah Bank pilihan terbaik masyarakat periode 2008 hingga 2010 berdasarkan Survei Majalah Investor.”

Penyampaian informasi ini dapat dibenarkan karena mencantumkan referensi bukti pemberian *award* kata-kata terbaik.

e. Kewajiban Menyediakan Ringkasan Informasi.

(dalam rangka meringankan Konsumen untuk dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat).

PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan, kegiatan pemasaran dan iklan serta hal lain yang dapat dipersamakan dengan itu.

Contoh:

- 1) Ringkasan informasi lainnya selain brosur dan *leaflet* yang bisa diakses Konsumen (dapat dilakukan melalui *website*).
- 2) Selebaran yang berisikan informasi ringkas tentang suatu produk mulai dari manfaat, biaya, dan risiko produk dan/atau layanan lainnya.
- 3) Ringkasan informasi ini dapat berbentuk *pre-printed* ataupun hasil cetakan dengan penjelasan tentang ringkasan manfaat, risiko, dan biaya.
- 4) Ringkasan yang menggambarkan ringkasan informasi termasuk *design* format.

f. PUJK wajib Menyampaikan Informasi Realisasi Produk dan/atau Layanan yang Memerlukan Persetujuan OJK.

PUJK wajib menyampaikan pelaporan realisasi produk dan/atau layanan ditujukan kepada Pengawas dan ditembuskan ke Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK melalui surat dan melalui *email*.

Contoh:

pelaporan realisasi atas telah diluncurkannya produk asuransi terbaru atau layanan mobile banking terbaru sebagai aktivitas/ kegiatan baru dari PUJK.

3. Panduan Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan

Masing-masing PUJK sudah memiliki proses dan standar penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan melalui iklan, namun demikian dengan diberlakukannya SEOJK Nomor 12/SEOJK.07/2014, masing-masing PUJK perlu memastikan bahwa:

- a. Hak PUJK untuk mendapatkan itikad baik Konsumen terpenuhi
- b. Memiliki layanan informasi PUJK;
- c. Memiliki ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan;
- d. Iklan yang sesuai dengan ketentuan; dan
- e. Pihak ketiga juga memahami ketentuan POJK.

Beberapa ketentuan utama terkait dengan Penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan yakni antara lain:

a. Itikad Baik Konsumen

Hak PUJK untuk mendapatkan **itikad baik Konsumen** terpenuhi, PUJK perlu untuk menentukan:

- 1) PUJK berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai

Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

2) Untuk memastikan itikad baik Konsumen sebagaimana dimaksud pada angka 1, PUJK dapat:

- a) meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK;
- b) meminta Konsumen mentaati ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c) menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi Konsumen dengan fakta yang sebenarnya.

Misalnya identitas Konsumen yang sesuai dengan tempat tinggal Konsumen, apabila diperlukan melakukan survei yang memadai dan melakukan wawancara dengan Konsumen untuk meneliti dan meyakini kebenaran informasi yang terdapat dalam dokumen yang disampaikan oleh Konsumen;

- d) meminta Konsumen menandatangani Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK adalah yang sebenar-benarnya.

Evaluasi:

- a. Siapa unit yang membuat *form* “itikad baik konsumen”?
 - Marketing?
 - Legal?
 - Pengembangan produk?

- Sales?
 -
- b. Siapa unit/fungsi yang memastikan bahwa konsumen mengisi form tersebut?
- Front liner?
 - Sales executive?
 - Relation manager?
 -
- c. Bagaimana SOP dalam meminta konsumen untuk memenuhi kesepakatan serta mentaati ketentuan yang berlaku? Serta menelaah kesesuaian informasi dengan fakta.

b. Layanan informasi PUJK

PUJK perlu menentukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) PUJK wajib menyediakan berbagai sarana media komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat yang paling kurang meliputi surat, *email*, telepon, *faximile*, dan *website*. Sarana komunikasi tersebut dilakukan pengkinian dan dapat diakses.

Contoh:

- a) Layanan *call center* dapat mudah dihubungi dan dapat memberikan informasi yang jelas, akurat.
- b) Informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dapat diakses melalui *website* PUJK dan mudah untuk diakses tanpa sering mengalami gangguan teknis.

- c) Informasi terkait produk dan/atau layanan disampaikan dalam bentuk surat elektronik atau surat kepada Konsumen (yang telah menjadi Konsumen).
 - d) informasi di website PUJK yang selalu ter-update dan dikinikan; nomor *hotline call center* atau cabang yang dapat terhubung dan mampu menanggapi segera terkait pertanyaan Konsumen tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK
- 2) Dalam hal penyampaian informasi melalui sarana komunikasi pribadi

Informasi disampaikan melalui sarana komunikasi pribadi (telepon, *text message*, *email*, dan yang dapat dipersamakan dengan itu) atau kunjungan langsung harus memenuhi hal-hal :

- a) Hanya dapat dilakukan pada hari Senin – Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat kecuali atas persetujuan atau permintaan Konsumen.
- b) Menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan terlebih dahulu sebelum menawarkan produk dan/atau layanan.
- c) Kode etik dan/atau tata cara penawaran yang memperhatikan privasi dari Konsumen dan/atau masyarakat.
- d) PUJK hanya dapat menawarkan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK dimaksud, baik yang dilakukan sendiri dan/atau bekerjasama dengan pihak ketiga.

Contoh:

Penabung Bank A dapat ditawarkan produk kartu kredit yang diterbitkan oleh Bank A tanpa terlebih dahulu meminta persetujuan untuk dilakukan penawaran. Penawaran kepada penabung Bank A atas produk dari mitra kerja Bank A, hanya dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan dari penabung Bank A.

- e) Menggunakan data Konsumen dan/atau masyarakat secara bertanggung jawab sesuai dengan persetujuan yang telah diberikan sebelumnya (terkait dengan Pasal 31 POJK Nomor 1/POJK.07/2013).

Contoh:

Dalam berhubungan dengan Konsumen khususnya melalui sarana pribadi dalam bentuk antara lain telepon, *text message* atau *email* harus memperhatikan :

- Penyebutan nama PUJK serta pernyataan sudah menjadi nasabah/pemegang polis/peserta yang terdaftar di PUJK dimaksud.
- Diawal menyampaikan permohonan izin untuk dapat menawarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan.
- Khususnya penawaran melalui telepon wajib memperhatikan kewajaran waktu menghubungi Konsumen kecuali telah melalui perjanjian terlebih dahulu dengan Konsumen dan/atau masyarakat.
- Sebelum melakukan penawaran

produk dan/atau layanan jasa keuangan marketing dari PUJK wajib untuk meminta persetujuan terlebih dahulu kepada Konsumen, misalnya dengan mengucapkan: “Apakah Konsumen bersedia untuk ditawarkan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK”.

- Penawaran yang disertai dengan permintaan persetujuan Konsumen dan/atau masyarakat wajib direkam dan disimpan oleh PUJK dalam kurun waktu selama pemanfaatan produk dan/atau layanan tersebut.
- Kontak dengan Konsumen yang bersifat layanan dan promosi atas produk dan/atau layanan yang telah dimiliki Konsumen antara lain, notifikasi penggunaan kartu debit, penawaran promosi merchant kartu kredit, produk *co-branding* atau hal lain yang telah diperjanjikan sebelumnya dapat dilakukan tanpa memerlukan persetujuan Konsumen terlebih dahulu. Namun dengan tetap memperhatikan tata cara dan etika berkomunikasi yang baik dengan Konsumen.
- Konsumen dan/atau masyarakat dapat menerima penawaran tanpa persetujuan sebelumnya jika menggunakan sarana *Location Based Advertising* (LBA) yang digunakan di tempat umum/publik seperti pusat perdagangan, airport dan stasiun termasuk gedung perkantoran PUJK

sepanjang memenuhi beberapa aspek sebagai berikut:

- Coverage area terbatas hanya mencakup tempat umum/publik.
- Penggunaan hanya dalam bentuk *text message* dengan menyebutkan lokasi dan nama PUJK yang menggunakan LBA.

- 3) Penyampaian informasi mengenai sarana komunikasi pribadi berupa telepon, maka:
 - a) PUJK wajib menyediakan dan menggunakan alat rekam suara;
 - b) jika diperlukan sebagai alat bukti adanya perbuatan hukum yang dilakukan oleh Konsumen dan PUJK di Pengadilan dan/atau diperlukan oleh Bidang Pengawas maka wajib disajikan dalam hasil cetakan dan/atau surat yang ditandatangani oleh Konsumen; dan
 - c) alat rekam suara yang menyampaikan persetujuan Konsumen yang disajikan dalam hasil cetakan dapat dipersamakan dengan pernyataan persetujuan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen.

Evaluasi

- a. Bagaimana PUJK memastikan bahwa alat perekam suara berfungsi dengan baik?
 - Pengecekan periodik? Setiap hari?
 - Siapa yang melakukan pengecekan? Pegawai yang menggunakan telepon?
- b. PUJK menentukan proses/manajemen penyimpanan rekaman, termasuk:
 - manajemen MIS,

- tempat penyimpanan rekaman,
- perlukah membuat backup data,
- berapa lama penyimpanan

- 4) Informasi yang disampaikan melalui *website* paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a) *company profile*, yang secara lengkap diantaranya mencantumkan:
 - (1) izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas lain sebelum terbentuknya OJK;
 - (2) struktur organisasi dan nama pejabat PUJK minimal Komisaris, Direksi dan Kepala Wilayah; dan
 - (3) jaringan, alamat, dan nomor telepon kantor wilayah/cabang;
 - b) ringkasan informasi seluruh produk dan/atau layanan dengan berpedoman pada SEOJK Nomor 12/SEOJK.07/2014;
 - c) prosedur dan cara bertransaksi;
 - d) informasi tatacara pelayanan dan penyelesaian pengaduan;
 - e) penerapan Tata Kelola Perusahaan yang termuat dalam Laporan Tahunan; dan
 - f) informasi lainnya baik yang telah diwajibkan oleh peraturan lainnya maupun kebutuhan dari PUJK.

Evaluasi:

- a. Unit mana (unit pengelola) yang bertanggung jawab membuat dan mengelola isi *website* (termasuk melakukan pengkinian informasi produk/layanan di *website*)?
 - *Corporate service*; atau
 - *Marketing*; atau
 -

- b. Jika terdapat unit lain sebagai sumber data, bagaimana mekanisme kerja antara “unit pengelola” dengan “unit sumber data”?
 - Siapa yang melakukan inisiasi pengumpulan atau pengkinian informasi, “unit pengelola” atau “unit sumber data”?
 - Apakah PUJK perlu membuat SLA yang bersifat formil?

- c. Unit mana dan bagaimana mekanisme untuk memastikan bahwa isi website sesuai dengan ketentuan serta berisi informasi “terkini”?
 - Unit pengembangan produk, saat terdapat produk dan/atau layanan baru atau saat terdapat perubahan fitur produk dan/atau layanan?
 - Unit kontrol bagian pemasaran, dengan melakukan pengecekan 1 bulan sekali?
 - Internal audit, dengan melakukan audit 3 bulan sekali?
 -

c. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan

PUJK perlu menentukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) PUJK wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
- 2) Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan bukan merupakan dokumen perjanjian dan berbeda dengan dokumen penawaran seperti brosur dan *leaflet*.
- 3) Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan **wajib disampaikan pada saat:**
 - a) memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya; dan/atau
 - b) membuat perjanjian dengan Konsumen.
- 4) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:
 - a) nama dan jenis produk dan/atau layanan

Yang dimaksud dengan “nama produk dan/atau layanan” adalah sebutan yang digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan. Sedangkan yang dimaksud dengan “jenis produk dan/atau layanan” adalah pengklasifikasian untuk mengelompokan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

Contoh:

Produk Asuransi *Critical Illness* 30, penamaan produknya dimaksudkan

untuk menekankan bahwa produknya adalah produk yang memberikan manfaat atas perlindungan terhadap 30 penyakit kritis, sedangkan untuk jenis produknya digolongkan pada produk asuransi jiwa kesehatan karena menanggung atas kesehatan/penyakit Konsumen.

- b) nama penerbit adalah nama dari PUJK yang telah menerbitkan jenis produk dan/atau layanan tersebut.
- c) data ringkas adalah data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau layanan termasuk jangka waktu berlakunya produk dan/atau layanan.
- d) manfaat adalah sesuatu yang menguntungkan yang diperoleh dari pembelian suatu produk dan/atau pemanfaatan suatu layanan. Disamping itu, perlu dijelaskan antara lain metode pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

Contoh:

- 1) Pada produk asuransi kendaraan bermotor, dalam ringkasan informasi dijelaskan bahwa manfaat perlindungan asuransinya adalah apabila terjadi kecelakaan terhadap kendaraan yang dipertanggungkan untuk kategori seluruh klaim dan bagaimana cara mengajukan klaim serta berapa besaran manfaat yang ditanggung apabila terjadi

kecelakaan pada kendaraan bersangkutan.

- 2) Terkait dengan produk adanya manfaat bagi hasil untuk pemberian manfaat atas suatu produk maka harus disebutkan manfaat bagi hasilnya dengan perhitungan bagi hasilnya dijelaskan.
 - 3) Pada produk *surety bond* yang dikeluarkan perusahaan penjaminan, terdapat penjelasan terhadap manfaat penjaminan dalam hal terjamin tidak menyelesaikan pekerjaan yang telah diperjanjikan kepada pemilik proyek dan penjamin akan membayar kerugian yang sesungguhnya diderita oleh pemilik proyek maksimum sebesar nilai jaminan yang diterbitkan.
- e) Risiko adalah dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam pemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

Contoh:

- 1) Penggunaan kartu kredit, apabila membayar secara cicilan maka Konsumen akan dikenakan biaya bunga yang cukup tinggi.
- 2) Apabila pihak bertanggung tidak memenuhi kewajiban misalnya, tidak membayar premi secara tepat waktu maka bila terjadi klaim tidak mendapatkan ganti rugi dari bertanggung.

- 3) Apabila pembayaran angsuran tidak dilakukan tepat waktu, maka Konsumen akan dikenakan denda dan unit dapat ditarik untuk dilelang.
 - 4) Penjaminan akan mulai berlaku apabila Imbal Jasa Penjaminan (IJP) telah dibayarkan kepada Perusahaan Penjaminan. maka dalam hal terjadi wanprestasi yang lakukan terjamin, Perusahaan penjaminan akan menolak klaim yang akan diajukan oleh Penerima Jaminan.
- f) persyaratan dan tata cara
- Mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Informasi yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut:
- 1) Dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen. Termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan
 - 2) Tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan.
- g) biaya adalah segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen yang

antara lain terdiri dari biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi/komisi, denda, dan penalti. Disamping itu, perlu dijelaskan antara lain metode pembebanan biaya, jumlah angsuran, jangka waktu pembayaran, metode penghitungan bunga dan penggunaan produk dan/atau layanan dalam satu paket dengan produk dan/atau layanan lain.

Contoh:

1) Asuransi (Jiwa);

Biaya Kustodian adalah sebesar 0,35% dari nilai dana investasi per tahun untuk setiap jenis dana investasi.

2) Asuransi (Umum);

Premi asuransi plus biaya polis dan materai.

3) Bank;

Biaya Administrasi Rekening misalnya Rp 15.000 per bulan. Transparansi komponen biaya tanpa mencantumkan nominal, tidak termasuk biaya eksekusi.

4) Biaya Penjaminan adalah Imbal Jasa Penjaminan dan biaya administrasi

h) simulasi adalah proses percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau layanan beserta kondisi yang mempengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan wajib menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu perhitungan

terbaiknya, perhitungan standar, dan perhitungan terburuknya. Disamping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

Contoh:

Ilustrasi yang menunjukkan manfaat dari produk dan/atau layanan dengan menggunakan kondisi-kondisi yang mempengaruhi ilustrasinya termasuk penggunaan asumsi bunga yang terbaik, bunga standar, pengembangan bunga yang terburuknya dan dapat menampilkan kinerja sebelumnya dengan informasi bahwa kinerja sebelumnya tidak mencerminkan kinerja masa akan datang.

Pada asuransi umum: dalam hal nilai pertanggungan lebih rendah dari nilai sebenarnya pada saat terjadinya kerugian, ganti rugi dibayar oleh pihak asuransi proporsional antara nilai pertanggungan dibanding nilai sebenarnya

- i) informasi tambahan adalah jika PUJK memiliki informasi selain informasi di atas maka dapat dimuat sebagai informasi tambahan.

Evaluasi

- a. Unit mana yang bertanggung jawab membuat dan melakukan pengkinian ringkasan informasi produk dan/atau layanan (sebagai “unit pengelola”)?
 - Unit pengembangan produk?
 - Marketing?

- Sales?
 -
- b. Jika terdapat unit lain sebagai sumber data, bagaimana mekanisme kerja antara “unit pengelola” dengan “unit sumber data”.
- Siapa yang melakukan inisiasi pengumpulan atau pengkinian informasi? “unit pengelola” atau “unit sumber data”
 - Apakah PUJK perlu membuat SLA yang bersifat formil?
- c. Apakah unit pengelola ringkasan informasi, adalah unit yang sama dengan yang mengelola dan membuat dokumen penawaran seperti brosur dan leaflet?
- Jika tidak sama, bagaimana koordinasi antar keduanya?
- d. Bagaimana PUJK memastikan bahwa Ringkasan Informasi sesuai dengan ketentuan? Yakni sekurang-kurangnya terdapat “Nama dan Jenis Produk dan/ atau Layanan”, “Nama Penerbit”, “Data Ringkas”, “Manfaat”, “Risiko”, “Persyaratan dan Tata Cara”, “Biaya”, “Simulasi” dan “Informasi Tambahan”.
- Bagaimana mekanisme maker-checker-approval atas pembuatan ringkasan informasi produk dan/atau layanan?
 - Apakah diperlukan training? Sosialisasi? Bagaimana mekanismenya?
 -

d. Pembuatan Iklan

Dalam menyampaikan informasi yang dimuat dalam Iklan di berbagai media antara lain media cetak, media elektronik, media luar griya, atau yang dapat dipersamakan dengan itu, PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan

informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Terhadap informasi dimaksud wajib memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1) Bahasa

- a) Iklan wajib disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh Konsumen dan/atau masyarakat.

Contoh:

- Usia masuk pertanggungan asuransi untuk usia masuk dari usia 18 – 65 tahun (tanggal ulang tahun terakhir). Informasi yang dimaksudkan pada tanda kurung tentang ulang tahun terakhir harus dijelaskan lebih rinci agar mudah dipahami.
- Rumah Sakit adalah suatu badan yang didirikan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan memberikan fasilitas perawatan kesehatan dan pengobatan serta Pembedahan selama 24 (dua puluh empat) jam kepada pasien dibawah pengawasan Dokter. Tidak termasuk pengertian “Rumah Sakit” adalah lembaga atau bagian dari lembaga yang dioperasikan sebagai tempat peristirahatan (sanatorium), Panti Asuhan, Rumah Peristirahatan, Panti Jompo, Tempat Perawatan Perwalian, Pusat Rehabilitasi atas kecanduan alkohol dan obat-obatan atau tempat-tempat lain dengan maksud dan tujuan sejenis.

- Koperasi Karyawan (Kopkar) yang akan dijamin oleh Perusahaan Penjaminan adalah Koperasi Karyawan (Kopkar) dari perusahaan *bonafide*.
- b) Iklan dilarang menggunakan kata superlatif seperti “paling”, “nomor satu”, “satu-satunya”, ”top”, kata berawalan “ter”, atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu. Dalam hal menggunakan kata superlatif harus mencantumkan bukti atau sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.

Contoh:

- Informasi yang disampaikan tentang produk dan/atau layanan bahwa produk yang dijual kepada Konsumen adalah produk “paling” menghasilkan keuntungan yang tinggi dibandingkan produk lain sejenisnya. Atas informasi ini maka PUJK memiliki kewajiban untuk membuktikan bahwa produk yang dijual adalah produk yang paling memberikan hasil keuntungan yang tinggi dibandingkan produk-produk lainnya, jika tidak mampu membuktikan maka informasi menggunakan kata “paling” tidak diperbolehkan.
- Dana Investasi A adalah Dana Pasar Uang “ter”baik berdasarkan Info Bank Award tahun 2013. Untuk penggunaan informasi ini dapat dibenarkan karena dapat dibuktikan

bahwa benar adanya Dana Investasi A adalah Dana Pasar Uang terbaik berdasarkan Info Bank Award tahun 2013

- Bank X adalah Bank pilihan terbaik masyarakat periode 2012 hingga 2013 berdasarkan Survei Majalah Investor. Penyampaian informasi ini dapat dibenarkan karena mencantumkan referensi bukti pemberian award kata-kata terbaik.
- c) Iklan dilarang mencantumkan kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama, apabila Konsumen tetap membayar biaya lain terkait pembelian atau penggunaan produk dan/atau layanan PUJK.

Contoh:

- informasi terkait layanan transaksi cek saldo pada ATM dikatakan “gratis” ternyata masih dikenakan biaya maka layanan cek saldo ATM “gratis” tidak boleh dicantumkan pada semua informasi produk dan/atau layanan.
- “Gratis” layanan antar jemput *airport* dengan limousine. Bila memang tidak mengenakan biaya yang dipungut kepada Konsumen untuk pemakaian suatu layanan tertentu maka dapat dibenarkan, akan tetapi apabila Konsumen harus menggunakan seperti 10x transaksi di *merchant-merchant partner* Bank maka tidak dapat dibenarkan

karena pada intinya layanan yang dimaksud tidak “gratis”.

2) Janji Pengembalian Uang

(Persyaratan yang harus dipenuhi: dijelaskan mekanisme dan jangka waktu untuk Iklan Pengembalian Uang harus jelas jangka berlakunya)

Jika suatu Iklan menjanjikan pengembalian uang kepada Konsumen atas pembelian suatu produk dan/atau penggunaan layanan, maka syarat pengembalian uang tersebut harus dinyatakan secara jelas dan lengkap, antara lain jenis kondisi yang harus dipenuhi, dan jangka waktu berlakunya pengembalian uang.

Contoh:

- Iklan “Tanpa Klaim maka Uang Premi Kembali”. Maka dalam beriklan seperti ini harus dijelaskan tentang prosedur pengembalian uang secara jelas, bila memiliki syarat tertentu harus juga disampaikan termasuk apabila hanya dikembalikan pada jangka waktu tertentu saja.
- Suku Bunga KPR 7% tetap. Maka dalam beriklan seperti ini, bank memberitahukan pengertian “tetap” dikaitkan dengan jangka waktu suku bunga sebenarnya.
- Kredit kendaraan 4.9%. Maka dalam beriklan seperti ini, lembaga pembiayaan memberitahukan jangka waktu suku bunga sebenarnya.
- Imbal Jasa Penjaminan 0,8%. Maka dalam beriklan seperti ini, perusahaan

penjaminan memberitahukan produk apa yang diberikan, mengingatkan setiap produk meskipun jangka waktunya sama tetapi beda produk beda rate imbal jasa penjaminannya.

- 3) Kesaksian Konsumen dan Anjuran
(hanya dapat dilakukan atas nama perorangan)
 - a) Pemberian kesaksian dan anjuran hanya dapat dilakukan atas nama:
 - (1) perorangan bukan mewakili lembaga, kelompok, golongan, atau masyarakat luas; atau
 - (2) perorangan yang mewakili Konsumen berbentuk badan hukum.
 - b) Kesaksian Konsumen wajib dibuktikan dengan pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen tersebut dan dilengkapi dengan identitas dan alamat pemberi kesaksian.
 - c) Iklan yang memuat kesaksian Konsumen atau informasi dari tokoh terkenal, selebritis atau komentator media merupakan pengalaman yang benar dialami dan wajib disampaikan secara jujur, tanpa bermaksud mengungkapkan secara berlebihan, serta hanya memuat pendapat tentang produk dan/atau layanan tersebut secara wajar.
- 4) Ketersediaan Hadiah
Iklan yang menjanjikan hadiah tertentu, dilarang menyatakan “selama persediaan masih ada” atau kata-kata lain yang bermakna sama. Iklan tersebut mencantumkan jumlah hadiah dan/atau jangka waktu tertentu

yang disediakan oleh PUJK.

Contoh:

- Persediaan hadiah terbatas hanya untuk Konsumen pembeli kesepuluh pertama. Yang dimaksudkan dengan Konsumen pembeli kesepuluh pertama harus dapat dipahami dan dapat ditunjukkan bukti kepada Konsumen bahwa Konsumen adalah pembeli ke sekian dalam mendapatkan hadiah atas pembelian produk dan/atau layanan.
 - Bank X “Nabung Pasti Untung”, (terdapat gambar hadiah-hadiah dan tulisan “selama persediaan masih ada”). Sebaiknya Bank X menyebutkan periode menabung dan jumlah ketersediaan hadiah.
- 5) Proses yang sesuai dengan prosedur dan penawaran yang tidak menyesatkan (SLA = *Service Level Agreement* di masing PUJK merupakan prosedur standar)
- a) Iklan yang menjanjikan proses cepat dan instan wajib memperhatikan ketentuan dan prosedur baku yang berlaku.
 - b) Iklan wajib menyatakan secara jelas ketika menawarkan produk dan/atau layanan dengan manfaat tertentu yang berdiri sendiri dan tidak dapat diambil secara bersamaan.

Contoh Pelanggaran:

pemberian informasi mengenai DP paling rendah dan angsuran paling rendah pada iklan kredit mobil, contoh DP 20 juta/angsuran 1.7 perbulan.

- 6) Kinerja masa lalu dan proyeksi kinerja
 - a) Iklan yang mencantumkan kinerja masa lalu wajib menyatakan bahwa kinerja masa lalu tidak berarti mengindikasikan proyeksi kinerja.
 - b) Informasi terkait proyeksi kinerja hanya dapat digunakan dalam Iklan jika relevan dan ada dasar pijakan yang kuat untuk ditampilkan agar tidak menyesatkan.
 - c) Iklan yang menyajikan proyeksi kinerja wajib mencantumkan disclaimer bahwa proyeksi tersebut tidak dijamin pasti akan tercapai.

7) Penggunaan Data Riset

- a) Data riset tidak boleh diolah sedemikian rupa atau dimanipulasi sehingga tampilannya dalam Iklan dapat menyesatkan Konsumen dan/atau masyarakat.

(data riset boleh diolah sedemikian rupa asal tidak menyesatkan).

Contoh:

Fakta: Bank ABC melakukan riset mengenai kepuasan pelayanan dari pelanggannya. hasil riset menyebutkan bahwa 2% sangat tidak puas, 3% tidak puas, 55% biasa saja, 25% puas, 15% sangat puas.

Iklan yang melanggar : “Hanya 5% pelanggan kami yang tidak puas” (seakan-akan yang 95% puas).

- b) Iklan yang mencantumkan sesuatu hasil riset wajib menyebutkan sumber datanya.

Contoh :

- Riset oleh PT.XXX tahun 2013, menyebutkan produk kami di desa YYY paling banyak digunakan para petani tebu. (wajib mencantumkan: “menurut peringkat yang dikeluarkan kementerian pertanian tahun 2013”).
- Bank kami adalah bank paling terpercaya pilihan Konsumen. (menurut riset majalah XYZ terbitan bulan Juni 2012)

Evaluasi:

- a. Unit mana yang bertanggung jawab membuat materi iklan?
 - Unit pengembangan produk?
 - Marketing?
 - Sales?
 -
- b. Bagaimana mekanisme untuk memastikan iklan yang dibuat sudah memenuhi ketentuan POJK, seperti informasi harus akurat, jujur, jelas dan tidak Menyesatkan, termasuk penggunaan bahasa yang diizinkan?
 - i. Apakah pembuatan iklan hanya boleh dilakukan oleh pusat (sentralisasi), atau juga boleh dibuat oleh kantor cabang desentralisasi?
 - ii. Pihak mana yang mempunyai wewenang otorisasi iklan?
 - Iklan nasional, harus disetujui direktur kepatuhan dan direktur *marketing*?
 - Iklan lokal cukup disetujui oleh pimpinan unit lokal?

- c. Perlukah menggunakan jasa konsultan periklanan, untuk meyakinkan bahwa iklan tidak melanggar ketentuan?

e. Kerjasama Pihak Ketiga:

- 1) PUJK wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK, misalnya dalam hal memasarkan produk dan/atau layanan PUJK.

Contoh:

- Apabila tenaga pemasar melakukan *mis-selling* maka perusahaan asuransi bertanggungjawab.
 - Bank bertanggung jawab atas pekerjaan yang dialihdayakan kepada perusahaan penyedia jasa.
- 2) Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan semua informasi dan data yang termuat dalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
- 3) Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan informasi dan data secara sederhana, sesuai dengan fakta, tidak mengandung unsur kebohongan/penipuan, dapat dimengerti oleh Konsumen dan tidak menimbulkan multi tafsir.

Evaluasi:

- a. Bagaimana mekanisme penunjukkan pihak ketiga?
- b. Bagaimana mekanisme untuk meyakinkan bahwa pihak ketiga yang bertindak atas nama PUJK, juga

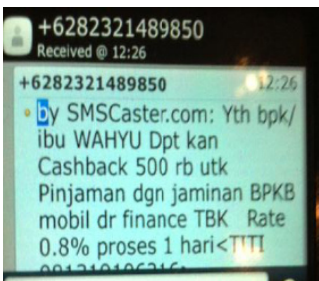
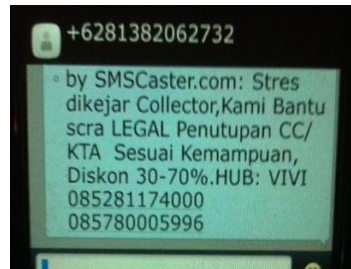
sudah memenuhi ketentuan POJK?

- Apakah diperlukan training atau sertifikasi terhadap pegawai pihak ketiga oleh PUJK?
- Perlukan dilakukan *mystery shopper* secara berkala?
-

D. IMPLEMENTASI KETENTUAN

Contoh Pelanggaran:

TAWARAN FREELANCE TELEMARKETING





CONTOH IKLAN PUJK:

Contoh Iklan - Tidak Akurat

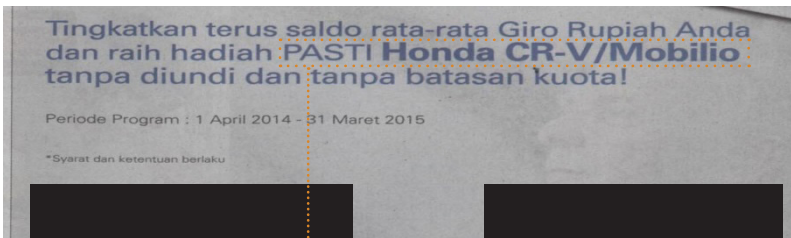
An advertisement for BRI Mobile. At the top, it says "1, 2, 3, 4, Done! Semua bilang mudah dan nyaman!". Below this, there are several speech bubbles with handwritten-style text: "Gampang banget..!!", "Ujung pake BRI MOBILE", "Gak perlu ribet lagi!", "Semua jadi lebih mudah!", "Gak pake repot!", "Siapa yang?", "dimenangkan kapanpun!", "YUKSSS", and "TRANSKASI JAWA LEBIH AMAN!". At the bottom left, it says "Mudah, Cepat, Aman" and "Cukup dengan 4 langkah mudah". Below that is a list of steps: "1. Akses cepat masuk menu", "2. Pilih jenis transaksinya", "3. Masukkan nominal", "4. Masukkan PIN atau Password". At the bottom right, it says "Download dan lakukan aktivasi BRI Mobile sekarang juga". There are also logos for 14017, App Store, and BRI MOBILE.

Tidak ada penjelasan dan bukti bahwa semua bilang mudah dan nyaman

Tidak ada penjelasan dan bukti mengenai sesuatu yang diberikan lebih



Contoh Iklan - Tidak Jujur



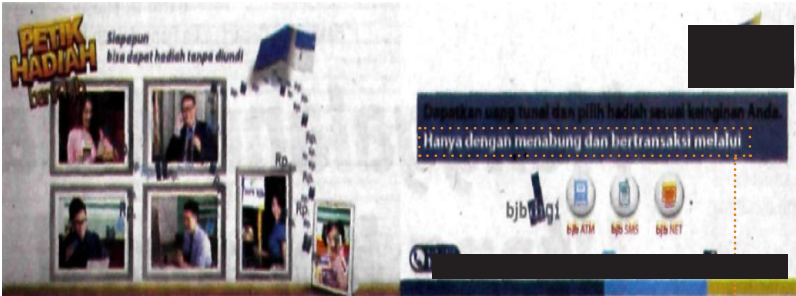
Tidak ada penjelasan dan ketika dicek, mengandung unsur kebohongan

Contoh Iklan - Tidak Jelas



Iklan yang tidak dijelaskan dengan lengkap

Contoh Iklan Menyesatkan



Iklan yang tidak dijelaskan dengan lengkap

Contoh Pelanggaran Iklan yang lain:

Berhadiah Sesukamu

Periode
Agustus - Desember 2025

Quis Bagi-bagi THR
Rp. 500RIBU Untuk
10 Pemenang

Dengan menabung
di **Tandamata Gold**
Simpan Semuamunya,
Bungkus Hadiah
Semaumaumu!*

*Syarat dan Ketentuan berlaku

The advertisement features a woman in a colorful patterned shirt and jeans standing in the center. Surrounding her are images of prizes: a green hatchback car, a large flat-screen TV, a red handbag, a smartphone, and a building. The background is a light blue and green gradient.



Emas Murni, Mobil Mewah, Uang Tunai
makin banyak transaksinya
makin bebas pilih hadiahnya

bebas pilih hadiahnya
10 mobil mewah | 400 Toyota | 1000 xxxxx

The advertisement features a desert landscape with several pyramids in the background under a blue sky. In the foreground, five cars are displayed: a dark blue sedan, a silver SUV, a black SUV, a grey SUV, and a dark blue sedan. The text is positioned in the upper left corner.

Nabung dan Transaksi di e-Banking



BERHADIAH LANGSUNG*

Mobil • Motor • Paket Wisata • Logam Mulia • Gadget • Voucher Belanja dan lain-lain

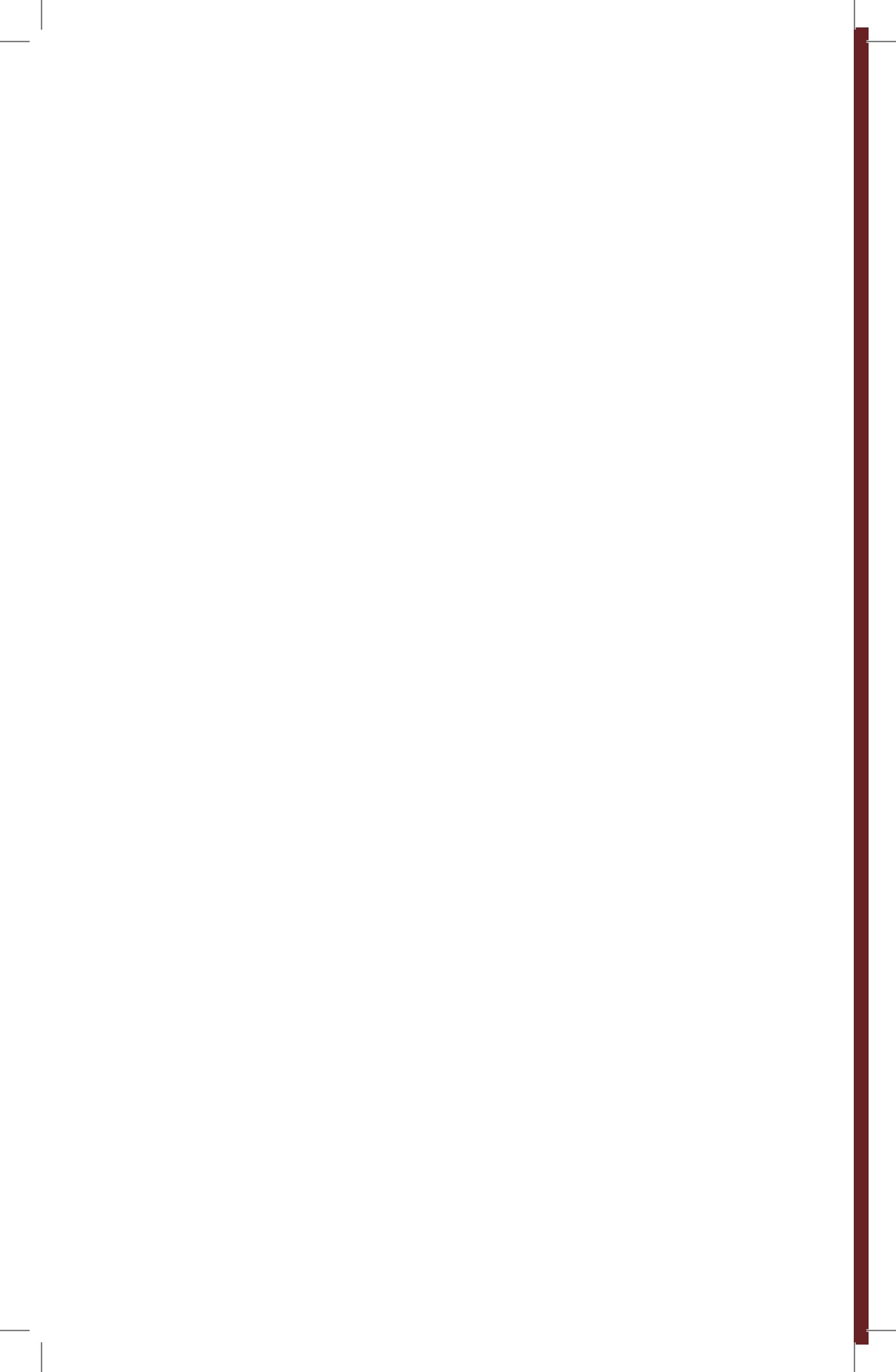
Periode Program : Oktober 2013 - Januari 2014 • * Syarat dan ketentuan berlaku

...Suka Kan Sama Yang OTOMATIS... 

Dengan Fasilitas Terlengkap



The billboard is mounted on a metal frame with a yellow horizontal bar at the bottom.



BAB V

**PERJANJIAN BAKU
PADA INDUSTRI JASA KEUANGAN**

BAB V

PERJANJIAN BAKU PADA INDUSTRI JASA KEUANGAN

A. LATAR BELAKANG MODUL

PUJK sebagai penyedia jasa keuangan, dalam kegiatan pasti membutuhkan perjanjian untuk mengatur hubungan hukum serta hak dan kewajiban antara PUJK dan Konsumennya. Hal ini terlihat dari adanya kontrak/perjanjian yang berlaku dan mengikat kepada Konsumen terkait dengan penggunaan produk dan/atau layanan yang dimiliki PUJK.

Dalam perkembangannya, selain kontrak/perjanjian bilateral yang berisi hasil negosiasi (*Negotiated Contract*), terdapat juga kontrak lainnya yakni yang berbentuk Perjanjian Baku/Standar (*Standardized Contract*). Kontrak Baku ini berpotensi memiliki unsur klausula baku yang dapat merugikan Konsumen karena dibuat sepihak oleh PUJK. Oleh karena itu, dalam ketentuan Surat Edaran OJK diatur mengenai ketentuan Perjanjian Baku dan unsur – unsur klausula yang harus dipenuhi di dalam kontrak/perjanjian baku yang dimiliki PUJK.

PUJK dan Konsumen ditempatkan sebagai pihak yang sejajar. Walaupun, POJK dan SEOJK membahas tentang “Perlindungan Konsumen” namun OJK selaku regulator tetap memberikan perlindungan secara seimbang antara PUJK dan Konsumen.

B. TUJUAN PERJANJIAN BAKU

Didalam proses penyusunan dan implementasinya, diharapkan tercipta kondisi sebagai berikut:

1. Terpenuhinya prinsip prinsip utama perlindungan Konsumen yakni: Prinsip keseimbangan, keadilan,

dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.

2. Terpenuhinya hak dan kewajiban Konsumen serta persyaratan yang mengikat Konsumen secara hukum.
3. Klausula baku yang disusun dapat mendukung transaksi yang harus dilakukan secara cepat, efektif, efisien, dan berulang, demi kepastian hukum.
4. Klausula-klausula yang terdapat pada seluruh perjanjian baku yang telah dimiliki PUJK disesuaikan dengan ketentuan hukum yang berlaku antara lain POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SE OJK No. 13/SEOJK.07/2014 untuk memberikan perlindungan secara seimbang antara Konsumen dan PUJK.

C. PEMAHAMAN KETENTUAN

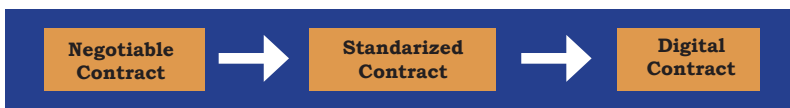
1. Ketentuan Umum

a. Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian Baku merupakan kontrak antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen yang isinya dirancang, ditetapkan, dirumuskan, digandakan, dan ditawarkan secara sepihak oleh PUJK tanpa berunding dengan Konsumen.

Sebelum membahas lebih dalam, peserta *workshop* perlu memahami Pengertian dan batasan dari “Perjanjian Baku” dan perbedaannya dengan Perjanjian Kontraktual yang lebih dahulu dikenal.

Gambar 1.1- Perkembangan Bentuk Kontrak



Berbeda dengan Perjanjian Kontraktual, Perjanjian Baku dibuat sepihak oleh PUJK. Perjanjian Baku, sehingga Konsumen tidak bebas untuk memilih:

- Isi kontrak
- Bentuk kontrak
- Cara penutupan kontrak

Konsumen hanya bebas untuk memilih 2 hal:

- Bebas membuat atau tidak membuat perjanjian
- Bebas memilih pihak dalam kontrak

Asas kontrak perjanjian baku bagi Konsumen adalah *freedom of entrance*, dimana jika Konsumen tidak setuju dengan isi dan pihak dalam kontrak, Konsumen hanya bebas untuk melakukan atau tidak melakukan kontrak. Hal ini berbeda dengan Perjanjian Kontraktual dimana baik Konsumen maupun PUJK sama-sama memiliki asas *freedom of contract* (bebas memilih, isi, bentuk dan cara penutupan kontrak).

Dalam perkembangan sektor jasa keuangan, Perjanjian baku dapat berbentuk perjanjian tertulis atau digital. Hal ini dinilai PUJK dapat meningkatkan efektivitas usaha yang dijalankan.

Dalam ketentuan umum SEOJK mengenai Perjanjian Baku terdapat beberapa definisi yang digunakan yakni:

1. Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh PUJK dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK, adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek,

Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

3. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Contoh Industri Penjaminan: Konsumen adalah nasabah yang telah memperoleh fasilitas finansial dari lembaga keuangan atau diluar lembaga keuangan yang dijamin oleh perusahaan penjaminan. (tidak bertentangan dengan definisi "Konsumen" pada POJK Perlindungan Konsumen).

b. Klausula Dalam Perjanjian Baku

- a. PUJK wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen. (PUJK dan Konsumen sama-sama sadar dan setuju akan hak dan kewajibannya)
- b. Dalam hal PUJK merancang, merumuskan, menetapkan, dan menawarkan Perjanjian Baku, PUJK wajib mendasarkan pada ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada angka 1.
- c. Klausula dalam Perjanjian Baku yang dilarang adalah yang memuat:
 - 1) Klausula eksonerasi/eksemsi yaitu yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi

kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/ atau menambah kewajiban Konsumen. (PUJK dan Konsumen harus seimbang akan hak dan kewajibannya, tidak ada yang dilebihkan atau dikurangi)

- 2) Penyalahgunaan keadaan yaitu suatu kondisi dalam Perjanjian Baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan.

Contoh terhadap kondisi ini: PUJK memanfaatkan kondisi Konsumen yang mendesak karena kondisi tertentu atau dalam keadaan darurat dan secara sengaja atau tidak sengaja PUJK tidak menjelaskan manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/ atau layanan yang ditawarkan.

Contoh di Bank: Nasabah membuka deposito \$ dengan tergesa-gesa, saat mau pulang dianjurkan membuka tabungan\$ minimal \$.100,-(tanpa ada penjelasan mengenai segala biaya, denda dan sebagainya). Setelah 3 tahun, nasabah datang lagi ke bank untuk mencairkan depositonya dan akan ditabung di Tabungan \$, ternyata tabungan sudah ditutup karena bunga deposito tidak bisa meng-cover biaya administrasi dan denda bila saldo kurang dari \$.100,- Hal ini tidak dijelaskan oleh *costumer service* bank tersebut.

- d. **Perjanjian Baku yang dilarang** adalah perjanjian yang memuat hal-hal sebagai berikut: (tindakan sepihak dan sewenang-wenang PUJK terhadap Konsumen, demi keuntungan PUJK)
 - 1) menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
 - 2) menyatakan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh

Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;

- 3) menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- 4) mewajibkan Konsumen untuk membuktikan dalil PUJK yang menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;
- 5) memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- 6) menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- 7) menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

c. Format Perjanjian Baku

- a. Perjanjian Baku yang memuat hak dan kewajiban Konsumen dan persyaratan yang mengikat Konsumen secara hukum, wajib menggunakan

huruf, tulisan, simbol, diagram, tanda, istilah, frasa yang dapat dibaca, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen.

- b. Apabila Konsumen menemukan ketidakjelasan, PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen, baik secara tertulis di dalam Perjanjian Baku, maupun secara lisan sebelum Perjanjian Baku ditandatangani.
- c. Dalam hal Perjanjian Baku menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat dari bahasa lain selain Bahasa Indonesia, maka istilah, frasa, dan/atau kalimat dari bahasa lain tersebut harus disandingkan dengan istilah, frasa, dan/atau kalimat dalam Bahasa Indonesia.
- d. Dalam Perjanjian Baku wajib memuat pernyataan sebagai berikut:

“PERJANJIAN INI TELAH DISESUAIKAN DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN”.
- e. Selain berbentuk cetak, Perjanjian Baku dapat berbentuk digital atau elektronik atau disebut *e-contract* untuk ditawarkan oleh PUJK melalui media elektronik.
- f. Dalam hal Perjanjian Baku berbentuk cetak, maka berlaku hal-hal sebagai berikut:
 - 1) PUJK wajib memastikan terdapat persetujuan tertulis Konsumen dengan cara antara lain membubuhkan tanda tangan dalam Perjanjian Baku atau dokumen lain yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Baku yang menyatakan

persetujuan Konsumen.

- 2) PUJK dapat menggandakannya sehingga transaksi dapat memenuhi tujuan, yaitu cepat, efektif, efisien, berulang, dan memberikan kepastian hukum.
- 3) PUJK memberikan waktu yang cukup bagi Konsumen untuk membaca dan memahami Perjanjian Baku sebelum menandatangani atau sebelum efektif berlakunya Perjanjian Baku.
- 4) (bila Perjanjian Baku berbentuk elektronik) PUJK wajib mematuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain undang-undang yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.

d. Ketentuan Lain-lain

- a. Dalam hal pada saat berlakunya Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini, PUJK (telah selesai) melakukan penyesuaian terhadap klausula dalam Perjanjian Baku sebagaimana diatur dalam Pasal 54 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka PUJK harus memberitahukan kepada Konsumen.
- b. Dalam hal pada saat berlakunya Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini, PUJK belum selesai melaksanakan pemenuhan penyesuaian ketentuan dalam Pasal 54 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka PUJK membuat *action plan* yang disetujui oleh Bidang Pengawasan masing-masing PUJK terkait.

D. IMPLEMENTASI KETENTUAN

a. Contoh Perjanjian Baku

Berikut beberapa contoh Perjanjian Baku dari beberapa sektor industri diantaranya: industri Perbankan (konvensional), industri asuransi (konvensional) dan industri Pegadaian (konvensional dan syariah).

1). Industri Perbankan Konvensional

<p>POJK No.01/D.D.07/2013 Pasal 22 ayat (3)</p> <p>menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen;</p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang dilarang)</p> <p><i>Pemegang Kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya (sesuai penjelasan POJK pasal 22 ayat 3. a)</i></p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang diperkenankan)</p> <p><i>Pemegang Kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya, kecuali yang disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan dari PUIJK.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Risiko atas kelalaian Pemegang Kartu dalam membubuhkan tanda tangan di belakang Kartu sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.
---	--	--

<p>POJK No.01/D.07/2013 Pasal 22 ayat (3)</p> <p>menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;</p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang dilarang)</p> <p><i>Bank berhak, tanpa pemberitahuan, menutup rekening (tabungan) setiap saat berdasarkan pertimbangan bank semata-mata.</i></p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang diperkenankan)</p>
<p>mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan / atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan;</p>	<p><i>Dalam suatu tuntutan, gugatan atau perkara lainnya dimana PUJK menyatakan bahwa suatu kerusakan atau kerugian secara langsung disebabkan oleh satu atau lebih risiko-risiko yang dicekualikan diatur dalam ketentuan ini, maka merupakan kewajiban Konsumen untuk membuktikan sebaliknya. (contoh dalam penjelasan POJK pasal 22 ayat 3.d)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Bank dengan alasan tertentu berhak menutup rekening tabungan dan memberitahukan alasannya kepada nasabah. <p>Selama Pemegang Kartu masih mempunyai kewajiban kepada Bank terkait dengan penggunaan Kartu utama, Kartu tambahan dan atau kewajiban lain, Pemegang Kartu utama dan Pemegang Kartu tambahan dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk memblokir dan atau mendebet rekening milik Pemegang Kartu utama dan atau Pemegang Kartu tambahan di Bank, dan menggunakan dana hasil pendebitan tersebut untuk pembayaran seluruh utang dan kewajiban Pemegang Kartu kepada Bank, DEBITUR dengan ini memberikan kuasa dan wewenang kepada KREDITUR untuk mengkreditkan dana Fasilitas Kredit Pegawai ke Rekening dan mendebet dana di Rekening untuk pembayaran biaya kredit sebagaimana tercantum dalam Dokumen Kredit. DEBITUR menerima dan menyetujui segala tindakan KREDITUR atas Rekening DEBITUR tersebut.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Apabila terdapat perbedaan antara saldo buku Tabungan dan saldo atau catatan yang tercatat pada pembukuan Bank maka sebagai acuan dipergunakan saldo atau catatan yang tercatat pada pembukuan Bank, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya. <p>→ Dalam hal ini yang perlu diperhatikan yakni Bank memberikan kesempatan pembuktian kepada nasabah.</p>

<p>POJK No.01/D.07/2013 Pasal 22 ayat (3)</p> <p>memberi hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi penggunaan produk dan / atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;</p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang di larang)</p> <p>Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk mendebet Rekening Nasabah guna pembayaran biaya yang berhubungan dengan Layanan Bank dan denda (biaya administrasi, bea meterai, biaya hubungan yang dikehendaki Nasabah, biaya telex / faksimili, provisi, biaya penutupan Rekening, denda/ penalti, dll).</p> <p>Jumlah pendebitan tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan biaya yang ditetapkan oleh Bank dan tanpa kewajiban bagi Bank untuk menginformasikan terlebih dahulu kepada Nasabah.</p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang diperkenankan)</p> <p>Bank berhak dan dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk mendebet Rekening Nasabah guna pembayaran biaya yang berhubungan dengan Layanan Bank dan denda (biaya administrasi, bea meterai, biaya hubungan fasilitas yang dikehendaki Nasabah, biaya telex / faksimili, provisi, biaya penutupan Rekening, denda/ penalti, dll).</p> <p>Jumlah pendebitan tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan biaya yang ditetapkan oleh Bank.</p> <p>Informasi mengenai biaya Bank serta rinciannya dapat diketahui Nasabah melalui daftar biaya Bank yang tersedia di setiap kantor cabang Bank, media komunikasi lainnya.</p>
--	--	--

<p>POJK No.01/D.07/2013 Pasal 22 ayat (3)</p> <p>menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan / atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan / atau layanan yang dibelinya; dan / atau</p>	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang dilarang)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Penabung menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di bank, baik yang ada sekarang maupun yang akan ada di kemudian hari;</i> • <i>Bank berhak mengubah Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini termasuk ketentuan dan syarat-syarat yang berkaitan dengan produk/fasilitas/jasa yang secara khusus ditetapkan Bank yang menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini."</i> 	<p>Contoh Klausula Baku Perbankan (yang diperkenankan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan membuka rekening Tabungan maka Penabung tunduk dan menyetujui Ketentuan-Ketentuan Tabungan ini. Bank berhak sewaktu-waktu mengubah ketentuan-ketentuan terkait rekening Tabungan yang akan diberlakukan oleh Bank melalui sarana apa pun sesuai ketentuan hukum yang berlaku. • Bank dapat sewaktu-waktu merubah KPUPR ini maupun ketentuan khusus yang berlaku untuk setiap jenis rekening. Dalam hal terjadi perubahan ketentuan, maka sebelum perubahan tersebut diberlakukan, Bank akan menyampaikan perubahan tersebut melalui media pemberian informasi/pengumuman yang lazim digunakan Bank untuk keperluan tersebut, seperti pemberitahuan melalui pengumuman pada kantor Bank atau melalui media lain yang mudah diakses Nasabah seperti media perbankan elektronik dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
---	---	---	--

2). Industri Asuransi Konvensional

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
1.	<p>a. PASAL 6 AYAT (4)</p> <p>PILIHAN JENIS INVESTASI DAN ALOKASI DANA INVESTASI ATAU NILAI INVESTASI</p> <p>Kami berhak menambah atau menutup salah satu atau beberapa jenis investasi yang tersedia dengan pemberitahuan secara tertulis 90 (sembilan puluh) hari sebelumnya kepada Anda. Dalam hal Kami menutup salah satu atau beberapa jenis investasi yang tersedia atau diberi kesempatan untuk menarik atau mengalihkan Nilai Investasi dari jenis investasi tersebut ke jenis investasi lain. Apabila Anda tidak menggunakan kesempatan tersebut dalam batas waktu yang telah Kami tentukan, maka Kami akan mengalokasikan dana yang terkait ke jenis investasi sesuai dengan pilihan Kami.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN A</p> <p>“Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen”</p>	<p>Kami berhak menambah atau menutup salah satu atau beberapa jenis investasi yang tersedia dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Anda 90 (sembilan puluh) hari sebelum tanggal efektif berlakunya penambahan atau penutupan.</p> <p>Dalam hal Kami menutup salah satu atau beberapa jenis investasi yang tersedia, maka dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) sebelum tanggal efektif penutupan, Anda wajib untuk menarik atau mengalihkan Dana Investasi dari jenis investasi tersebut ke jenis investasi lain. Apabila Anda tidak menarik atau mengalihkan Dana Investasi Anda dalam jangka waktu tersebut, maka Kami akan mengalokasikan Dana Investasi ke jenis investasi yang sesuai dengan atau pada Kami [atau sesuai dengan tujuan investasi Anda].</p>
b. DEFINISI	<p>5. Dana Investasi</p> <p>5. 1 Alokasi aset ditentukan oleh penanggung dan dapat diubah dari waktu ke waktu berdasarkan kebijakan penanggung, dengan tetap memperhatikan tujuan investasi.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN A</p> <p>Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.</p>	<p>Alokasi aset ditentukan oleh Pemilik Polis kecuali diatur secara lain dalam Polis ini dengan tetap memperhatikan tujuan investasi.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
	<p>c. DEFINISI</p> <p>5. Dana Investasi</p> <p>5.3 Kami memiliki hak untuk setiap saat: Mengakhiri/ menutup setiap jenis dana investasi yang ada dengan pemberitahuan tertulis kepada anda sekurang-kurangnya 3 (tiga) bulan sebelumnya. Dalam hal akan dilakukan pengakhiran /penutupan suatu jenis dana investasi yang anda ikuti, Kami akan memberikan kesempatan kepada anda untuk memilih melakukan penarikan investasi atau melakukan pengalihan investasi kedalam satu atau lebih jenis dana investasi atau melakukan pengalihan investasi ke dalam satu atau lebih jenis dana investasi lainnya. Dalam hal anda tidak menggunakan kesempatan untuk menentukan pilihan dalam batas waktu yang telah kami tentukan, kami akan menentukan pilihan tersebut atas tanggungan, risiko dan tanggung jawab anda.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN A</p> <p>Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.</p>	<p>5. Dana Investasi</p> <p>5.3 Kami memiliki hak untuk setiap saat : Mengakhiri/ menutup setiap jenis dana investasi yang ada dengan pemberitahuan tertulis kepada anda [3 (tiga) bulan] sebelum tanggal efektif pengakhiran/penutupan.</p> <p>Dalam hal Kami menutup salah satu atau beberapa jenis investasi yang tersedia, maka dalam jangka waktu [3 (tiga) bulan] sebelum tanggal efektif penutupan, Anda wajib untuk melakukan penarikan investasi atau pengalihan investasi kedalam satu atau lebih jenis dana investasi atau melakukan pengalihan investasi ke dalam satu atau lebih jenis dana investasi lainnya.</p> <p>Apabila Anda tidak melakukan penarikan atau pengalihan Investasi anda dalam jangka waktu tersebut di atas, maka Kami akan mengalihkan Investasi anda ke jenis investasi yang sesuai dengan atau mendekati profil resiko anda yang tercatat pada kami [atau dengan tetap memperhatikan tujuan investasi].</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
2.	<p>DEFINISI</p> <p>2. Dasar Pertanggungangan</p> <p>2.2 (ii) Apabila kekeliruan ketidakbenaran atau persembunyian keadaan tersebut berkaitan dengan suatu asuransi tambahan saja, maka asuransi tambahan tersebut dengan sendirinya batal serta harus dianggap tidak pernah berlaku dan kami tidak berkewajiban membayar apapun sedangkan asuransi dasar serta asuransi tambahan lainnya tetap berlaku.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN B</p> <p>Menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli.</p> <p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN E</p> <p>Memberi hak kepada Pelaku Jasa Keuangan untuk mengurangi penggunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan.</p>	<p>2. Dasar Pertanggungangan</p> <p>2.2 (ii) Apabila kekeliruan ketidakbenaran atau persembunyian keadaan tersebut berkaitan dengan suatu asuransi tambahan saja, maka asuransi tambahan tersebut dengan sendirinya batal serta harus dianggap tidak pernah berlaku dan kami hanya akan mengembalikkan premi asuransi tambahan ini dikurangi dengan biaya administrasi dan manfaat asuransi tambahan yang telah dibayarkan, jika ada, sedangkan asuransi dasar serta asuransi tambahan lainnya tetap berlaku.</p>
3.	<p>a. PASAL 9 AYAT 3</p> <p>PENARIKAN DAN PENEBUSAN</p> <p>Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu menetapkan dan merubah ketentuan penarikan Nilai Investasi atau penebusan Polis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Ayat (2) di atas dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN E</p> <p>“Menyatakan hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan.”</p> <p>PASAL 22 AYAT (3) POIN F</p> <p>“Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya.”</p>	<p>Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu menetapkan dan merubah ketentuan penarikan Nilai Investasi atau penebusan Polis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 Ayat (2) di atas dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum penarikan tersebut.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
	<p>b. PASAL 10 AYAT 2 PENGALIHAN Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu menetapkan dan merubah ketentuan pengalihan Nilai Investasi dari satu jenis investasi ke jenis investasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 Ayat (1) di atas dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN E "Menyatakan hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan." PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN F "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu menetapkan dan merubah ketentuan pengalihan Nilai Investasi dari satu jenis investasi ke jenis investasi lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 Ayat (1) di atas dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum pengalihan tersebut.</p>
4.	<p>a. Dalam hal tertentu kami dapat memberitahukan informasi kepada anda dengan cara lain.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya.</p>	<p>Dalam hal tertentu kami dapat memberitahukan informasi kepada anda dengan cara lain dengan tetap memenuhi ketentuan mengenai pasal pemberitahuan.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
	<p>b. HAL PENTING LAINNYA</p> <p>15.4.3 Manfaat Asuransi dibayarkan setelah dikurangi dengan hutang/kewajiban Anda kepada Kami, kecuali apabila ditentukan lain.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F</p> <p>Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya</p>	<p>15.4.3 Manfaat Asuransi dibayarkan setelah dikurangi dengan hutang/kewajiban Anda kepada Kami kecuali apabila ditentukan lain didalam Polis.</p>
	<p>c. PENEBUSAN POLIS</p> <p>Apabila Polis hendak ditebus, maka Anda wajib menyampaikan Polis asli beserta dokumen lainnya yang disyaratkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Kami.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F</p> <p>Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya</p>	<p>Apabila Polis hendak ditebus, maka Anda wajib menyampaikan Polis asli serta dokumen lain yang terkait dengan penebusan polis.</p>
	<p>d. KETENTUAN KHUSUS ASURANSI DASAR</p> <p>Syarat-syarat permohonan klaim:</p> <p>6.1 dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh kami</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F</p> <p>Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya.</p>	<p>6.1 dokumen-dokumen lain yang terkait dengan klaim manfaat asuransi yang diajukan.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
	<p>e. PASAL 6 AYAT (8) Kami berhak mengenakan Biaya Pengelolaan Investasi sebesar jumlah maksimum yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal peraturan perundang-undangan tidak menetapkan maksimum Biaya Pengelolaan Investasi, maka Biaya Pengelolaan Investasi adalah sebesar yang tercantum dalam Lampiran Polis dan Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu merubah besarnya maksimum Biaya Pengelolaan Investasi tersebut dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya.</p>	<p>Kami berhak mengenakan Biaya Pengelolaan Investasi sebesar jumlah maksimum yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal peraturan perundang-undangan tidak menetapkan maksimum Biaya Pengelolaan Investasi, maka Biaya Pengelolaan Investasi adalah sebesar yang tercantum dalam Lampiran Polis. Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu merubah besarnya maksimum Biaya Pengelolaan Investasi tersebut dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal efektif perubahan Biaya Pengelolaan Investasi tersebut.</p>
	<p>f. PASAL 7 AYAT (1) BIAYA-BIAYA Biaya-biaya yang dikenakan dalam Polis ini, sepanjang tidak Kami tentukan lain dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda, adalah sebesar yang tercantum dalam Lampiran Polis ini.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN F "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>Biaya-biaya yang dikenakan dalam Polis ini adalah sebesar yang tercantum dalam Lampiran Polis ini. Setiap perubahan atas biaya-biaya yang tercantum dalam Polis akan kami beritahukan secara tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal efektif perubahan biaya-biaya tersebut.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
	<p>g. PASAL 7 AYAT (2) POIN G Serta biaya-biaya lain yang akan Kami tentukan dari waktu ke waktu. Dalam hal Kami tidak menetapkan biaya-biaya lainnya, maka biaya-biaya yang dikenakan dalam Polis ini adalah sebagaimana yang tercantum di atas.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN F "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu menetapkan biaya-biaya lain dengan (tiga puluh) hari sebelum tanggal efektif berlakunya biaya-biaya lain tersebut. Dalam hal Kami tidak menetapkan biaya-biaya lain, maka biaya-biaya yang dikenakan dalam Polis ini adalah sebagaimana yang tercantum di atas.</p>
	<p>h. PASAL 7 AYAT 12 Kami sepenuhnya berhak, dari waktu ke waktu dan sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Ayat (1) di atas, untuk merubah dan/atau menetapkan besarnya biaya-biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Anda.</p>	<p>PASAL 22 POJK NO. 01/D.07/2013 AYAT (3) POIN F "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>Kami sepenuhnya berhak, dari waktu ke waktu dan sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Ayat (1) di atas, untuk merubah dan/atau menetapkan besarnya biaya-biaya sebagaimana dimaksud dalam Pasal ini dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal efektif berlaku besarnya biaya-biaya tersebut.</p>
	<p>i. PASAL 21 KETENTUAN TAMBAHAN Dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku dan tanpa mengesualikan dan/atau membatasi risiko-risiko dan/atau mengurangi manfaat asuransi yang telah diatur dan Ketentuan Umum Polis, Kami berhak untuk setiap saat mengeluarkan Ketentuan Tambahan dan/atau Endorsemen dan/atau dokumen lain sehubungan dengan Polis dan akan merupakan lampiran yang tidak terpisahkan dari Polis ini.</p>	<p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>Dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku dan tanpa mengesualikan dan/atau membatasi risiko-risiko dan/atau mengurangi manfaat asuransi yang telah diatur dan Ketentuan Umum Polis, Kami berhak untuk setiap saat mengeluarkan Ketentuan Tambahan dan/atau Endorsemen dan/atau dokumen lain sehubungan dengan Polis dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal efektif berlaku Ketentuan Tambahan, Endorsemen dan/atau dokumen lain tersebut.</p>

No.	Pasal Dalam Polis	Pasal terkait	Usulan Perubahan
5.	<p>9. Pembayaran Premi dan Porsi Investasi</p> <p>9.1 Pembayaran Premi</p> <p>9.1.4 Dalam hal pembayaran premi dilakukan melalui cara selain dengan penyerahan uang tunai secara fisik, pembayaran premi tersebut dianggap terjadi dan diterima pada saat kami berhasil menguangkan instrumen keuangan yang kami terima dan teridentifikasi dengan jelas oleh kami.</p> <p>PEMULIHAN POLIS</p> <p>13.4 syarat-syarat underwriting dan syarat-syarat lainnya yang ditetapkan oleh Kami telah dipenuhi;</p>	<p>Bertentangan dengan Undang-Undang Usaha Perasuransian Pasal 28 ayat 1.</p> <p>PASAL 22 POJK No.01/D.07/2013 AYAT 3 POIN F</p> <p>“Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya.”</p>	<p>9.1 Pembayaran Premi</p> <p>9.1.4 Dalam hal pembayaran premi dilakukan melalui cara selain dengan penyerahan uang tunai secara fisik, pembayaran premi tersebut dianggap terjadi dan diterima pada saat kami berhasil menguangkan instrumen keuangan yang kami terima dan teridentifikasi dengan jelas oleh kami.</p> <p>13.4 syarat-syarat underwriting dan syarat-syarat lainnya sebagaimana tercantum dalam Pasal xx Ketentuan Umum Asuransi Dasar telah dipenuhi;</p>

3). Industri Pegadaian (Konvensional dan Syariah)

Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadai Konvensional)	Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 jo. SE No. 13 Tahun 2014	Penjelasan Pelanggaran	Rekomendasi Perubahan Klausula Baku
<p>Nasabah menyatakan telah berutang kepada PT PEGADAIAN (Persero) dan berkewajiban untuk membayar Pelunasan Uang ditambah Sewa Modal sebesar Tarif Sewa Modal yang berlaku di PT PEGADAIAN (Persero) dan biaya proses lelang (jika ada)</p>	<p>Larangan Klausula f: "Menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan , lanjutan dan atau perubahan , yang dibuat secara sepihak oleh PUKJ dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya."</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Nasabah menyatakan telah berutang kepada PT PEGADAIAN (Persero) dan berkewajiban untuk membayar Pelunasan Uang ditambah Sewa Modal sebesar Tarif Sewa Modal dan biaya proses lelang (jika ada) sebagaimana tertuang dalam nota transaksi yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Perjanjian ini. Apabila ada perubahan tarif akan diberitahukan kepada Nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>

<p>Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadaai Konvensional)</p> <p>PEGADAIAN (Persero) akan memberikan ganti kerugian apabila barang jaminan yang berada dalam penguasaan PT PEGADAIAN (Persero) mengalami kerusakan atau hilang yang tidak disebabkan oleh suatu bencana alam (Force majeure) yang ditetapkan oleh pemerintah. Ganti rugi diberikan setelah diperhitungkan dengan uang pinjaman dan sewa modal, sesuai dengan ketentuan penggantian yang berlaku di PT PEGADAIAN (Persero)</p>	<p>Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 Jo. SE No. 13 Tahun 2014</p> <p>Larangan Klausula f:</p>	<p>Penjelasan Pelanggaran</p> <p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Rekomendasi Perubahan Klausula Baku</p> <p>PT PEGADAIAN (Persero) akan memberikan ganti kerugian apabila barang jaminan yang berada dalam penguasaan PT PEGADAIAN (Persero) mengalami kerusakan atau hilang yang tidak disebabkan oleh suatu bencana alam (Force majeure) yang ditetapkan oleh pemerintah. Ganti rugi diberikan setelah diperhitungkan dengan uang pinjaman dan sewa modal, sesuai dengan ketentuan penggantian yang berlaku di PT PEGADAIAN (Persero) yang telah dibaca dan dipahami oleh nasabah, apabila ada perubahan ketentuan akan diberitahukan kepada Nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>
---	---	---	--

Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadaai Konvensional)	Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 Jo. SE No. 13 Tahun 2014	Penjelasan Pelanggaran	Rekomendasi Perubahan Klausula Baku
<p>Terhadap barang jaminan yang telah dilunasi dan belum diambil oleh Nasabah, terhitung sejak terjadinya tanggal pelunasan sampai dengan sepuluh hari tidak dikenakan jasa penitipan. Bila telah melebihi sepuluh hari dari pelunasan, barang jaminan tetap belum diambil, maka nasabah sepakat dikenakan jasa penitipan dengan besaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT PEGADAIAN (Persero).</p>	<p>Larangan Klausula f:</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Terhadap barang jaminan yang telah dilunasi dan belum diambil oleh Nasabah, terhitung sejak terjadinya sepuluh hari tidak dikenakan jasa penitipan. Bila telah melebihi sepuluh hari dari pelunasan, barang jaminan tetap belum diambil, maka nasabah sepakat dikenakan jasa penitipan dengan besaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PT PEGADAIAN (Persero) yang telah dibaca dan dipahami oleh Nasabah, apabila ada perubahan ketentuan akan diberitahukan kepada Nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku</p>

<p>Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadai Konvensional)</p>	<p>Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 Jo. SE No. 13 Tahun 2014</p>	<p>Penjelasan Pelanggaran</p>	<p>Rekomendasi Perubahan Klausula Baku</p>
<p>Murtahin akan memberikan ganti kerugian apabila Marhun yang berada dalam penguasaan Murtahin mengalami kerusakan atau hilang yang tidak disebabkan oleh suatu bencana alam (Force Majeure) yang ditetapkan pemerintah. Ganti rugi diberikan setelah diperhitungkan dengan <i>Marhun Bih</i> sesuai dengan ketentuan penggantian yang berlaku di Murtahin.</p>	<p>Larangan Klausula f: Larangan Klausula f:</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Murtahin akan memberikan ganti kerugian apabila Marhun yang berada dalam penguasaan Murtahin mengalami kerusakan atau hilang yang tidak disebabkan oleh suatu bencana alam (Force Majeure) yang ditetapkan pemerintah. Ganti rugi diberikan setelah diperhitungkan dengan <i>Marhun Bih</i> sesuai dengan ketentuan penggantian yang berlaku di Murtahin, yang telah dibaca dan dipahami oleh Rahm, apabila ada perubahan ketentuan akan diberitahukan kepada Rahm sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>
<p>Permintaan penundaan lelang dapat dilayani sebelum jatuh tempo dengan mengisi formulir yang telah disediakan. Penundaan lelang dikenakan biaya sesuai ketentuan yang berlaku di Murtahin</p>	<p>Larangan Klausula f:</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Permintaan penundaan lelang dapat dilayani sebelum jatuh tempo dengan mengisi formulir yang telah disediakan. Penundaan lelang dikenakan biaya sebagaimana tertuang dalam nota transaksi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini. Apabila ada perubahan biaya akan diberitahukan kepada Nasabah sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>

Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadai Konvensional)	Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 Jo. SE No. 13 Tahun 2014	Penjelasan Pelanggaran	Rekomendasi Perubahan Klausula Baku
<p>Terhadap marhun yang telah dilunasi dan belum diambil oleh Rahin, terhitung sejak terjadinya tanggal pelunasan sampai dengan sepuluh hari tidak dikenakan jasa penitipan. Bila telah melebihi sepuluh hari dari pelunasan marhun tetap belum diambil, maka Rahin sepakat dikenakan jasa penitipan dengan besaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Murtahin.</p>	<p>Larangan Klausula f:</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Terhadap barang jaminan yang telah dilunasi dan belum diambil oleh Nasabah, terhitung sejak terjadinya tanggal pelunasan sampai dengan sepuluh hari tidak dikenakan jasa penitipan. Bila telah melebihi sepuluh hari dari pelunasan, barang jaminan tetap belum diambil, maka nasabah sepakat dikenakan jasa penitipan dengan besaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Murtahin yang telah dibaca dan dipahami oleh Rahin, apabila ada perubahan ketentuan akan diberitahukan kepada Rahin sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>
<p>Rahin menyatakan tunduk dan mengikuti segala peraturan yang berlaku pada Murtahin sepanjang ketentuan yang menyangkut Utang Piutang dengan Akad Rahin.</p>	<p>Larangan Klausula f:</p>	<p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Klausula ini sebaiknya dihapus.</p>

<p>Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadai Konvensional)</p> <p>Terhadap transaksi Ulang Rahm, Minta Tambah Marhun Bih, Mengangsur Marhun Bih, Penundaan Lelang dan Pelunasan dikenakan ujiroh yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Muajjir atau sebesar yang tercantum dalam Nota Transaksi (Struk).</p>	<p>Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 jo. SE No. 13 Tahun 2014</p> <p>Larangan Klausula f:</p>	<p>Penjelasan Pelanggaran</p> <p>klausula ini tidak diperbolehkan karena terbuka kemungkinan ada peraturan baru (ketentuan yang berlaku di Pegadaian dapat bermakna luas)</p>	<p>Rekomendasi Perubahan Klausula Baku</p> <p>Terhadap transaksi Ulang Rahm, Minta Tambah Marhun Bih, Mengangsur Marhun Bih, Penundaan Lelang dan Pelunasan dikenakan ujiroh yang besarnya sesuai dengan yang tercantum dalam Nota Transaksi (Struk) yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian ini, apabila ada perubahan akan diberitahukan kepada Rahin sesuai dengan hukum yang berlaku.</p>
<p>Untuk pelaksanaan pembebanan jaminan secara fidusia, PIHAK KEDUA dengan ini memberikan kuasa khusus kepada PIHAK PERTAMA, yang tidak dapat dicabut kembali.</p>	<p>Larangan Klausula c: "Menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran."</p>	<p>Klausula ini jelas tidak dapat diberlakukan.</p>	<p>Dihapuskan.</p>

<p>Klausula Baku pada Perjanjian Baku (Produk Pinjaman Gadai Konvensional)</p> <p>Biaya yang dikeluarkan untuk penjualan barang jaminan menjadi beban Nasabah dan diperhitungkan sebagai kewajiban Nasabah.</p>	<p>Larangan POJK No. 1 Tahun 2013 Jo. SE No. 13 Tahun 2014</p> <p>Larangan Klausula a: "Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen."</p>	<p>Penjelasan Pelanggaran</p> <p>Klausula baku ini mengalihkan tanggung jawab atas beban dalam penjualan barang jaminan yang harusnya ada pada Pegadaian, namun dibebankan kepada Nasabah dengan besaran biaya yang tidak dijelaskan.</p>	<p>Rekomendasi Perubahan Klausula Baku</p> <p>Jika Pegadaian tetap membebankan biaya penarikan kepada nasabah, maka perlu ditetapkan berapa besaran biaya, sehingga nasabah mengetahui dan menyetujui diawal perjanjian. Berdasarkan hal ini klausula sebaiknya diubah menjadi sebagai berikut: Apabila nasabah wanprestasi dan barang jaminan dieksekusi oleh PEGADAIAN maka Nasabah dikenakan biaya penjualan barang jaminan sebesar dan bea lelang (jika ada) dengan besaran sesuai dengan tarif yang diatur dalam hukum yang berlaku.</p>
--	---	--	--

b. Focus Group Discussion (FGD) Dan Study case:

Pada bagian diharapkan para peserta dapat membahas dan memberikan masukan terkait dengan Perjanjian Baku yang terdapat pada Sektor Jasa Keuangan secara berkelompok (Group)

1. Contoh Study Case Perjanjian Baku - Perbankan

1.1 Terkait Penundukan Konsumen

1. *“Penabung menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di bank, baik yang ada sekarang maupun yang akan ada di kemudian hari;”*
2. *“Bank berhak mengubah Ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini termasuk ketentuan dan syarat-syarat yang berkaitan dengan produk/fasilitas/jasa yang secara khusus ditetapkan Bank yang menjadi satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan Umum dan Persyaratan Pembukaan Rekening ini.”*
3. *“Bank has the right to charge any condition, policy and regulation without any prior notice.”*

1.2 Pemberian kuasa oleh Konsumen kepada PUJK Perbankan

1. *“Saya/kami dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit rekening saya/kami tanpa pemberitahuan lebih dahulu, termasuk untuk mencairkan deposito saya/kami meskipun deposito tersebut belum jatuh tempo untuk melunasi seluruh tagihan kartu kredit saya/kami (termasuk tagihan pokok, bunga, biaya dan denda).”*

2. *Bank berhak, tanpa pemberitahuan, menutup rekening (tabungan) setiap saat berdasarkan pertimbangan bank semata-mata.*

1.3 Pembatasan Tanggung Jawab oleh PUJK Perbankan

“Jika Pemegang Kartu mengajukan suatu tuntutan terhadap Bank karena alasan apapun juga, Pemegang Kartu setuju bahwa kewajiban Bank tidak akan melebihi jumlah Rp. 1.000.000,- (satu juta Rupiah) atau kerugian yang sebenarnya diderita oleh Pemegang Kartu, mana yang lebih rendah.”

2. Contoh Pencantuman Klausula Baku oleh Lembaga Asuransi

Ketentuan yang terdapat pada Pasal 3 butir (1) huruf a dan huruf b:

2.1 *“Dalam Hal Tertanggung meninggal dunia akibat Kecelakaan dalam 6 (enam) bulan pertama berlakunya Polis, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan dan pertanggungan berakhir.*

2.2 *“Dalam hal Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun setelah 6 (enam) bulan pertama berlakunya Polis, maka Penanggung akan membayarkan Uang Pertanggungan dan pertanggungan berakhir.”*

Sementara di Pasal 5 butir 1 suatu Polis Asuransi,

“Dalam hal pendaftaran mulai telemarketing, pertanggunggaan mulai berlaku sejak tanggal persetujuan melalui telepon yang menyatakan Tertanggung telah menyetujui untuk ikut serta dalam pertanggunggaan ini.”

Hal tersebut dalam Pasal 3 butir 1 ayat (a) dan (b) di atas pun bertentangan dengan Pasal 257 ayat (1) KUH Dagang,

“Perjanjian pertanggunggaan diterbitkan seketika setelah ia ditutup, hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari si penanggung dan si tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani.

3. Contoh Pencantuman Klausula Baku oleh Lembaga pembiayaan

3.1 Pengalihan Tanggung Jawab PUJK

“Setiap pembayaran yang dilakukan oleh debitur akan dibukukan oleh kreditur dengan urutan prioritas pembayaran: biaya-biaya yang timbul seperti namun tidak terbatas pada biaya notaris, pendaftaran akta jaminan fidusia, premi asuransi, Penasihat Hukum dan biaya penarikan barang;”

C. Membahas dan Menentukan Tema Perjanjian Baku Pada masing-masing sektor Industri :

No.	PUJK	Study Case
1	PERBANKAN	Contoh Study Case Terkait Unsur Klausula Baku yang dilarang
	Bank Umum	
	Bank Syariah	
	BPR	
	BPRS	
2	ASURANSI	
	Asuransi Jiwa	
	Asuransi Umum	
	Perusahaan Re-Asuransi	
3	Dana Pensiun	
	Dana Pensiun Pemberi Kerja	
	Dana Pensiun Lembaga Keuangan	
4	Lembaga Pembiayaan	
5	Pasar Modal	
	Penjamin Emisi Efek	
	Perantara Pedagang Efek	
	Manajer Investasi	
	Bank Kustodian	
	Penasihat Investasi	
6	Lembaga Jasa Keuangan Lainnya	
	Perusahaan Gadai	
	Perusahaan Penjaminan	

D. FAQ Perlindungan Konsumen Terkait Perjanjian Baku

Tanya Jawab POJK NO.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1. Apa latar belakang dikeluarkannya SE Perjanjian Baku No.13/SEOJK.07/2014?

Jawaban

- 1) Merupakan petunjuk pelaksanaan POJK mengenai penerapan ketentuan dalam Pasal 21 dan Pasal 22 POJK No.1/POJK.07/2013.

- 2) Memberikan pemenuhan prinsip keadilan, keseimbangan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.

2. Bagaimana penjelasan mengenai ketentuan Perjanjian Baku sesuai dengan POJK Perlindungan Konsumen No.1/POJK.07/2013?

Jawaban:

1. Perjanjian baku wajib disusun berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Yang termasuk klausula baku yang dilarang adalah sebagai berikut:
 - a. adanya pengalihan tanggung jawab menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
 - b. menyatakan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
 - c. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - d. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika PUJK menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab PUJK;
 - e. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;

- f. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- g. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

3. Unsur klausula apa saja yang dilarang dalam Perjanjian Baku?

Jawaban:

- 1) Klausula eksonerasi/eksemsi
Yakni ketentuan berbentuk pasal di dalam Perjanjian Baku yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.
- 2) Penyalahgunaan keadaan
Yakni Suatu kondisi dalam Perjanjian Baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan, diantaranya namun tidak terbatas pada:
 - a. Isi Perjanjian Baku tidak realistis, tidak patut, bertentangan dengan kemanusiaan;
 - b. Konsumen dalam keadaan tertekan;
 - c. Konsumen tidak memiliki pilihan lain, kecuali menerima isi Perjanjian Baku walaupun dirasakan memberatkan Konsumen; dan/atau
 - d. Hak dan kewajiban para pihak tidak seimbang.

4. Bagaimanakah Penjelasan terkait dengan PUJK memberikan waktu yang cukup bagi Konsumen untuk membaca dan memahami Perjanjian Baku

sebelum menandatangani atau sebelum efektif berlakunya Perjanjian Baku bagi masing-masing PUJK?

Jawaban:

Batas waktu yang cukup adalah batas waktu yang wajar untuk dapat digunakan untuk memberi kesempatan dan waktu bagi Konsumen untuk mempelajari, memahami dan menyetujui Perjanjian Baku yang diberikan oleh PUJK sebelum berlaku efektifnya Perjanjian Baku tersebut.

5. Apakah Perjanjian Baku berbentuk digital atau elektronik (e-contracts) dapat digunakan?

Jawaban:

Masih tetap dapat digunakan sepanjang tetap memenuhi ketentuan dalam SEOJK ini.

6. Apakah SE Perjanjian Baku Tersebut berlaku hanya untuk nasabah baru setelah berlaku efektifnya POJK No.1/POJK.07/2013 ataukah termasuk juga Konsumen existing PUJK?

Jawaban:

Ketentuan tersebut berlaku bagi Nasabah baru dan *Existing*. Terhadap perjanjian baku yang telah ada dan berlaku harus dilakukan penyesuaian dengan POJK No.1/POJK.07/2013. Pasal 54 menyebutkan Perjanjian baku yang telah dibuat oleh PUJK sebelum berlakunya POJK ini, wajib disesuaikan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 22 paling lambat pada saat berlakunya POJK ini.

7. Bagaimana penjelasan Pasal 22, apakah perjanjian baku hanya diterapkan untuk produk dan/atau layanan secara massal? bagaimana dengan yang bersifat previlage atau yang spesifik Konsumen terutama untuk produk korporasi?

Jawaban:

Penerapannya tidak seperti demikian, penekanan Perjanjian Baku bukan dari sifat massalnya, namun pada Perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh PUJK, didisain, digandakan, ditawarkan secara sepihak tanpa persetujuan Konsumen. Untuk kondisi nasabah korporasi, jika ada perjanjian atau kesepakatan yang didahului dengan pembicaraan atau dinegosiasikan oleh para pihak (PUJK dan Konsumen) maka tidak termasuk kedalam Perjanjian Baku.

- 8. Mengenai Pasal 54 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 terkait dengan Ketentuan Peralihan, dimana klausula yang telah dimiliki oleh Konsumen sebelum keluarnya SEOJK ini (Konsumen existing) wajib disesuaikan dan Konsumen wajib diberitahukan, bagaimana proses atau aktivitas penyampaian ketentuan ini kepada Konsumen apakah memerlukan konfirmasi lagi dari Konsumen existing?**

Jawaban:

PUJK wajib menyesuaikan klausula baku yang perjanjiannya sudah ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK dan masih berlaku sampai dengan tanggal 6 Agustus 2014 pada POJK Nomor 1 tahun 2013 dan peraturan pelaksanaannya. Dalam hal perjanjian baku yang telah ditandatangani memuat klausula baku yang dilarang maka PUJK wajib menyampaikan bahwa klausula baku yang dilarang tersebut tidak lagi berlaku dan apabila terdapat perubahannya maka disampaikan perubahan klausula baku dimaksud. Terhadap perubahan klausula baku yang mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk perubahan yang menyesuaikan ketentuan POJK dan peraturan pelaksanaannya tidak perlu adanya konfirmasi dari Konsumen