

Peraturan : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan

Berlaku :

Latar Belakang Pengaturan:

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini merupakan salah satu upaya tindak lanjut yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjalankan amanat Pasal 28, Pasal 29 dan Pasal 31 UU OJK yaitu OJK diberikan kewenangan untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya serta melakukan pelayanan pengaduan. Disamping itu, peraturan ini juga mengatur secara lebih lanjut ketentuan mengenai layanan konsumen dan masyarakat oleh OJK yang merupakan salah satu materi muatan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Adanya pengaturan mengenai layanan konsumen dan masyarakat melalui OJK ini memperkuat kepastian hukum bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan, konsumen dan masyarakat tentang perangkat, mekanisme dan persyaratan pelaksanaan layanan Konsumen dan masyarakat oleh OJK. Selain itu, dengan adanya pengaturan ini diharapkan semua pihak di sektor jasa keuangan dapat bersinergi dalam memperkuat perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Substansi Pengaturan:

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai tujuan dan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen dan masyarakat. Pengaturan mengenai layanan tersebut meliputi:

1. berbagai media yang dapat digunakan konsumen/masyarakat dalam menyampaikan informasi atau pertanyaan;
2. kewajiban lembaga jasa keuangan dalam mendukung layanan yang disediakan OJK berikut jangka waktu pemenuhan kewajiban tersebut;
3. persyaratan formal maupun materiil dari pengaduan berindikasi sengketa;
4. persyaratan yang harus dipenuhi konsumen/masyarakat saat menyampaikan pengaduan berindikasi pelanggaran;

5. mekanisme penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa/pelanggaran;
6. sistem layanan konsumen terintegrasi di sektor jasa keuangan dan waktu pemberlakuannya; dan
7. sanksi terhadap PUJK yang melanggar ketentuan dalam POJK ini.