

**Daftar Tanya Jawab Lazim/*Frequently Asked Questions* (FAQ)
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang
Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan**

1. Apa latar belakang penerbitan POJK ini?

Ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam perkembangannya peraturan tersebut perlu dilakukan penyempurnaan untuk memperkuat aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis di sektor jasa keuangan yang ditandai dengan munculnya pelaku usaha baru, pemasaran dan pemanfaatan produk dan layanan secara *online*, perjanjian berbentuk elektronik, serta terbitnya peraturan dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan perlu didukung dengan penguatan perlindungan konsumen.

Selain itu, untuk mewujudkan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, perlu dilakukan perbaikan implementasi perlindungan konsumen oleh PUJK dan penguatan implementasi dari amanat Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 Undang-Undang OJK, yaitu melakukan tindakan pencegahan kerugian, pelayanan pengaduan Konsumen, serta melakukan pembelaan hukum.

Dalam rangka mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) harus memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut dilakukan dalam kegiatan desain, penyediaan dan penyampaian informasi, pemasaran, penyusunan perjanjian, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan dan

Penafian (*Disclaimer*):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Questions* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen Salinan resmi peraturan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

penyelesaian pengaduan dan sengketa Konsumen. Untuk mendukung hal tersebut, OJK melakukan transformasi pengaturan yang diharapkan dapat lebih memperkuat perlindungan konsumen melalui penerbitan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

2. Apa saja perubahan substansi pengaturan pada POJK ini dan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan?

Secara umum terdapat beberapa penguatan peraturan perlindungan konsumen dan masyarakat pada peraturan ini terhadap POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan antara lain:

- a. Pendekatan pengaturan pada siklus hidup produk dan/atau layanan (*product life cycle*). Dengan pendekatan ini, PUJK semakin mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sejak desain produk dan/atau layanan hingga penanganan dan penyelesaian sengketa.
- b. Penyesuaian prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat. Salah satunya penambahan prinsip “edukasi yang memadai” dalam rangka mendorong PUJK untuk berperan aktif melakukan edukasi atau meningkatkan literasi keuangan sehingga meningkatkan kemampuan konsumen dan masyarakat dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan.
- c. Penguatan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi melalui pengaturan bentuk, tata cara dan pengecualian penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
- d. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan/atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, peningkatan upaya perlindungan data/informasi konsumen.
- e. Kewajiban untuk memberikan waktu yang cukup bagi konsumen untuk memahami perjanjian sebelum ditandatangani atau masa jeda setelah penandatanganan perjanjian terhadap produk dan/layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks.
- f. Kewajiban rekaman apabila penawaran produk dan/atau layanan dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi dengan suara dan/atau video.

Penafian (*Disclaimer*):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Questions* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen Salinan resmi peraturan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

- g. Penegasan kewenangan OJK dalam melakukan perlindungan konsumen termasuk pengawasan market conduct sebagai wujud implementasi pasal 28 sampai dengan 30 Undang-Undang OJK.
- h. Kewajiban pembentukan unit atau fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat.
- i. Kewajiban penyampaian laporan penilaian sendiri oleh PUJK kepada OJK terkait pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen.

3. Siapakah yang menjadi cakupan dalam pengaturan POJK ini?

Pengaturan dalam POJK ini berfokus pada PUJK dan/atau pihak yang memiliki produk dan/atau layanan jasa keuangan yang terkait langsung dengan konsumen. POJK ini telah mengakomodasi lembaga jasa keuangan lainnya dan/atau pihak terkait yang di masa depan dapat muncul yaitu lembaga jasa keuangan lainnya dan/atau pihak yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan antara lain Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, dan PT Permodalan Nasional Madani (Persero).

4. Bagaimana kewajiban PUJK dalam memiliki kebijakan dan prosedur perlindungan konsumen?

PUJK wajib memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen. Kebijakan dan prosedur tertulis ini dimiliki oleh PUJK sebagai dasar dari PUJK untuk menerapkan aspek perlindungan konsumen atas produk dan/atau layanan sejak dilakukannya desain produk dan/atau layanan sampai dengan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

5. Bagaimana POJK ini mengatur perlindungan data/informasi pribadi Konsumen?

Selain tetap mencantumkan perlindungan aset, privasi, dan data konsumen sebagai salah satu prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat, substansi pengaturan dimaksud diperkuat sebagai bagian aturan perilaku dasar PUJK.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Questions* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen Salinan resmi peraturan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

6. Mengapa PUJK diwajibkan untuk melakukan perancangan dan pengujian produk dan/atau layanan?

PUJK diwajibkan melakukan perancangan untuk mendorong PUJK menerapkan Perlindungan Konsumen sejak kegiatan desain dan memastikan produk dan/atau layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen sehingga PUJK tidak hanya berorientasi pada keuntungan.

PUJK diwajibkan melakukan pengujian untuk memitigasi atau menilai risiko dari suatu produk dan/atau layanan berpotensi merugikan Konsumen.

7. Dalam hal persetujuan calon konsumen terhadap penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, kapan persetujuan tersebut dilakukan?

Persetujuan calon Konsumen diperoleh sebelum PUJK menghubungi calon Konsumen atau sebelum PUJK menawarkan produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.

8. Apakah semua produk dan/atau layanan harus menerapkan masa jeda. Bagaimana implementasinya terhadap PUJK dengan produk yang memiliki jangka waktu yang panjang namun tidak sesuai jika diterapkan masa jeda?

Tidak semua produk harus menerapkan pemberian masa jeda, namun kewajiban PUJK dalam memberikan masa jeda diperuntukkan bagi semua produk yang memiliki jangka waktu yang panjang (lebih dari 1 tahun) dan/atau bersifat kompleks.

9. Bagaimana dengan pemberlakuan masa jeda pada produk dan/atau layanan yang telah memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausula perjanjian?

Pengaturan pada POJK ini adalah apabila PUJK telah memberikan waktu yang cukup kepada Konsumen paling kurang 2 (dua) hari kerja untuk mempertimbangkan persetujuan atas penggunaan produk dan/atau layanan maka tidak perlu memberikan masa jeda. Sebagai contoh bagi PUJK yang memiliki aktivitas penyaluran kredit/pembiayaan dan telah menerapkan pemberian waktu

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Questions* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen Salinan resmi peraturan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.

yang cukup melalui lembar/surat pemberitahuan persetujuan kredit/pembiayaan sebelum proses pencairan dengan minimal pemberian waktu 2 (dua) hari kerja, dikecualikan dari pemberian masa jeda.

10. Apakah PUJK yang telah mengeluarkan dokumen sejenis Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan Sektor Jasa Keuangan (RIPLAY) seperti *fund fact sheet* wajib menyusun kembali ringkasan informasi produk dan/atau layanan?

Pengaturan dalam POJK ini mengatur, dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau yang setara dengan ringkasan informasi produk atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK wajib mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/atau layanan dimaksud telah memenuhi unsur-unsur informasi pada ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Penafian (Disclaimer):

1. Informasi atau pernyataan dalam dokumen *Frequently Asked Questions* (FAQ) ini tidak dapat dijadikan sebagai dasar hukum dan tetap mengacu kepada dokumen Salinan resmi peraturan.
2. Dilarang mengubah bentuk, mengunggah, dan mempublikasikan dokumen FAQ ini tanpa seizin Otoritas Jasa Keuangan.