

**SALINAN**  
**SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN**  
**NOMOR /SEOJK.05/2017**  
**TENTANG**  
**PENYELENGGARAAN LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS**  
**TEKNOLOGI INFORMASI**

Sehubungan dengan amanat Pasal 51 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2017 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 324, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6005), perlu untuk mengatur ketentuan mengenai Tata Cara Penyelenggaraan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

**I KETENTUAN UMUM**

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
3. Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.
4. Layanan Elektronik Penyelenggara adalah Sistem Elektronik yang dimiliki, dikelola dan digunakan Penyelenggara khusus dalam rangka penyediaan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi kepada Pengguna.
5. Penerima Pinjaman adalah orang dan/atau badan hukum yang mempunyai utang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang

Berbasis Teknologi Informasi.

6. Pemberi Pinjaman adalah orang, badan hukum, dan/atau badan usaha yang mempunyai piutang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
7. Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut Pengguna adalah Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman yang menggunakan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
8. Daftar Permintaan Pinjaman adalah Dokumen Elektronik yang disediakan secara rutin oleh Penyelenggara kepada calon Pemberi Pinjaman melalui Layanan Elektronik Penyelenggara yang menjelaskan, antara lain, profil dan jenis usaha calon Penerima Pinjaman, keterangan mengenai nominal pinjaman yang dimohonkan, bunga pinjaman dan/atau manfaat ekonomi lainnya, jangka waktu pinjaman dan aspek komersial lainnya dalam rangka pengambilan keputusan dan persetujuan oleh calon Pemberi Pinjaman untuk memberi pinjaman kepada calon Penerima Pinjaman.
9. Permohonan Pemberian Pinjaman adalah Dokumen Elektronik yang diajukan oleh calon Pemberi Pinjaman kepada calon Penerima Pinjaman melalui Penyelenggara pada Layanan Elektronik Penyelenggara yang berisi keputusan dan persetujuan dari calon Pemberi Pinjaman untuk memberikan pinjaman kepada calon Penerima Pinjaman yang tercantum dalam Daftar Permintaan Pinjaman berdasarkan perjanjian pemberian pinjaman antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman.
10. Permohonan Perolehan Pinjaman adalah Dokumen Elektronik yang diajukan oleh calon Penerima Pinjaman kepada calon Pemberi Pinjaman melalui Penyelenggara pada Layanan Elektronik Penyelenggara yang berisi permohonan dari calon Penerima Pinjaman untuk memperoleh pinjaman dari calon Pemberi Pinjaman berdasarkan perjanjian pemberian pinjaman antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman.
11. Direksi:
  - a. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum perseroan terbatas adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor

- 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; atau
- b. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum koperasi adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
12. Komisaris:
- a. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum perseroan terbatas adalah komisaris sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; atau
- b. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum koperasi adalah pengawas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
13. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
14. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik di bidang layanan jasa keuangan.
15. *Escrow Account* adalah rekening giro di Bank atas nama Penyelenggara yang merupakan titipan dan digunakan untuk tujuan tertentu yaitu penerimaan dan pengeluaran dana dari dan kepada pengguna jasa penyelenggara pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.
16. *Virtual Account* adalah layanan perbankan yang termasuk dalam atau bagian dari *Escrow Account*, berupa nomor identifikasi Pengguna jasa Penyelenggara (*end user*) dan dapat dibuat oleh Penyelenggara atau bank, bertujuan untuk mengidentifikasi penerimaan dan pengeluaran

dana dari dan/atau kepada suatu rekening.

17. Bank Penyedia Jasa adalah bank umum yang menyediakan jasa pembukaan dan pengelolaan rekening *Escrow Account* berdasarkan kesepakatan dengan Penyelenggara
18. Kontrak Elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
19. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
20. Konsumen adalah peneriman pinjaman atau kuasanya, pemberi pinjaman atau kuasanya yang terlibat dalam transaksi dan/atau menggunakan pelayanan dalam Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

## **II TATA CARA PINJAM PEMINJAM**

1. Pendaftaran Pengguna
  - a. Yang dapat memanfaatkan layanan Penyelenggara adalah Pengguna yang telah terdaftar di Penyelenggara.
  - b. Penerima Pinjaman:
    - 1) harus berasal dan berdomisili di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan
    - 2) Terdiri dari;
      - a) orang perseorangan warga negara Indonesia, termasuk badan usaha tidak berbadan hukum; atau
      - b) badan hukum Indonesia, antara lain Perseroan Terbatas, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Yayasan dan Koperasi
  - c. Pemberi Pinjaman:
    - 1) Dapat berasal dari dalam dan/atau luar negeri; dan

- 2) Terdiri dari:
  - a) orang perseorangan warga negara Indonesia;
  - b) orang perseorangan warga negara asing;
  - c) badan hukum Indonesia/asing;
  - d) badan usaha Indonesia/asing;
  - e) dan/atau lembaga internasional.
- d. Penyelenggara dalam melakukan kegiatan usaha dengan calon Pengguna, harus menerapkan prinsip mengenal Pengguna pada saat Pengguna melakukan pendaftaran dan paling sedikit meliputi:
  - 1) Mensyaratkan pemberian informasi atau dokumen untuk mengetahui profil calon Pengguna, termasuk identitas yang dibuktikan dengan keberadaan dokumen pendukung, antara lain seperti Kartu Tanda Penduduk, Nomor Pokok Wajib Pajak, rekening Bank Pengguna, rekening uang elektronik, keterangan mengenai pekerjaan dan/atau usaha Pengguna.
  - 2) Meneliti kebenaran informasi atau dokumen pendukung identitas calon Pengguna sebagaimana dimaksud pada sub-ayat 1) di atas.
  - 3) Menerapkan Sistem Elektronik untuk pengumpulan dan penelitian terhadap kebenaran informasi atau dokumen terkait profil calon Pengguna dalam rangka penerapan secara efisien, efektif dan maksimal prinsip mengenal calon Pengguna sebagaimana di maksud di atas.
  - 4) Jika dibutuhkan informasi yang lebih jelas, maka penyelenggara dapat melakukan pertemuan langsung (*face to face*) dengan calon Nasabah atau metode verifikasi lainnya yang diperkenankan dalam Peraturan OJK terkait pencegahan anti pencucian uang dan pendanaan terorisme pada awal melakukan hubungan usaha dalam rangka meyakini kebenaran identitas calon Nasabah.
- e. Dalam rangka penerapan prinsip mengenal Pengguna sebagaimana dimaksud dalam huruf d, Penyelenggara dapat melaksanakan sendiri atau dapat bekerjasama dengan penyedia layanan pelaksanaan prinsip mengenal Pengguna online (*E-KYC*) yang telah terdaftar dan diawasi oleh otoritas yang berwenang.

- f. Data Calon Pengguna yang melakukan pendaftaran pada Penyelenggara disimpan dalam pusat data dan dapat diakses rekam jejak auditnya oleh OJK maupun otoritas yang berwenang lainnya dalam rangka pengawasan, penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengajuan Pinjaman
    - a. Calon Pengguna yang telah terdaftar di Penyelenggara mengajukan Permohonan Pemberian Pinjaman (dalam hal Pengguna adalah calon Pemberi Pinjaman) atau Permohonan Perolehan Pinjaman (dalam hal Pengguna adalah calon Penerima Pinjaman) melalui Layanan Elektronik Penyelenggara.
    - b. Penyelenggara melakukan asesmen atau penilaian (*scoring*) atas Permohonan Perolehan Pinjaman dari Penerima Pinjaman, antara lain dengan menganalisis:
      - 1) Periode dan kontinuitas usaha calon Penerima Pinjaman (*going concern*);
      - 2) Kelayakan kredit (*creditworthiness*) atau kemampuan calon Penerima Pinjaman untuk memenuhi kewajiban pelunasan pinjaman, yang meliputi:
        - a) *Character* yaitu merupakan kesan umum dan/atau reputasi calon Penerima Pinjaman. Reputasi ini diyakini akan mempengaruhi pola bayar dan tanggung jawab dalam menyelesaikan kewajiban.
        - b) *Capacity* yaitu menilai dari kemampuan calon Penerima Pinjaman apakah calon Penerima Pinjaman mempunyai dana untuk melunaskan utang, atau apakah calon Penerima Pinjaman tersebut pernah mengalami sebuah permasalahan keuangan sebelumnya atau tidak, di mana prinsip ini menilai akan kemampuan Penerima Pinjaman untuk membayar kembali utang tersebut.
        - c) *Capital* (jika ada) yaitu mengetahui jumlah dana yang dapat disediakan oleh calon Penerima Pinjaman untuk mendanai

sebagian dari permohonan pokok pinjaman dalam rangka pembagian resiko.

d) *Collateral* (jika ada) yaitu jaminan tambahan yang digunakan, terkait pengecekan keabsahan sertifikat atau dokumen sejenis yang akan dijaminkan.

e) *Condition* yaitu kondisi atau faktor luar yang mempengaruhi kegiatan usaha Penerima Pinjaman, seperti kondisi perekonomian di lokasi dimana suatu usaha dijalankan dan/atau jenis industri yang dijalankan, yang akan berpengaruh pada jalannya usaha tersebut

dan/atau

3) Informasi Kredit dari berbagai sumber.

c. Dalam melaksanakan penilaian (*scoring*) sebagaimana dimaksud dalam huruf b, Penyelenggara harus bekerja sama dengan penyedia layanan scoring yang telah memiliki izin usaha sebagai lembaga pengelola informasi perkreditan dari OJK.

d. Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada calon Penerima Pinjaman tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan atas Permohonan Perolehan Pinjaman.

e. Penyelenggara dalam menerapkan prinsip transparansi dan perlakuan yang adil harus mempublikasikan Daftar Permintaan Pinjaman melalui Layanan Elektronik Penyelenggara kepada calon Pemberi Pinjaman selama calon Pemberi Pinjaman masih terdaftar sebagai Pengguna di Penyelenggara.

f. Calon Pemberi Pinjaman mengajukan Permohonan Pemberian Pinjaman melalui Layanan Elektronik Penyelenggara.

g. Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada calon Pemberi Pinjaman tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan atas Permohonan Pemberian Pinjaman.

h. Penyelenggara wajib menggunakan *Escrow Account* dan *Virtual Account* dalam rangka:

1) Penyediaan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan dituangkan dalam kesepakatan antara

- Penyelenggara dengan Bank perihal pembuatan, penyediaan dan pengelolaan *Escrow Account* dan *Virtual Account*;
- 2) Pemberian dana pinjaman dari Pemberi Pinjaman kepada Penerima Pinjaman;
  - 3) pembayaran atau Pelunasan pinjaman oleh Penerima Pinjaman.
- i. Dalam penggunaan *Escrow Account* oleh penyelenggara, maka:
- 1) Calon pemberi pinjaman mengajukan Permohonan Pemberian Pinjaman dalam rangka penyaluran pinjaman kepada calon Penerima Pinjaman yang tercantum dalam Daftar Permintaan Pinjaman;
  - 2) Dana yang ditempatkan dalam *Escrow Account* oleh pengguna harus telah memiliki tujuan dan peruntukan yaitu dalam hal:
    - a) Pemberi pinjaman selaku pemilik dana maka dana dikhususkan untuk disalurkan sebagai pinjaman kepada penerima pinjaman; atau
    - b) Penerima Pinjaman selaku pemilik dana maka dana dikhususkan untuk disalurkan sebagai pembayaran kembali pinjaman kepada pemberi pinjaman;
  - 3) Pemberi Pinjaman menyalurkan dana pinjaman kepada Penerima Pinjaman melalui *Virtual Account* Pemberi Pinjaman berdasarkan perjanjian antara pemberi pinjaman dan penerima pinjaman;
  - 4) Jangka waktu maksimal penempatan dana dari Pengguna yang tidak digunakan untuk transaksi pemberian pinjaman pada *Escrow Account* tidak melebihi 7 (tujuh) hari kerja;
  - 5) Dalam hal penempatan dana pada *Escrow Account* yang tidak digunakan untuk transaksi pemberian pinjaman telah melebihi 7 (tujuh) hari kerja, Penyelenggara harus memastikan pengembalian dana tersebut kepada rekening Pengguna pada hari kerja berikutnya; dan
  - 6) Penyelenggara dilarang melakukan penghimpunan dana dari Pengguna dalam bentuk simpanan pada *Escrow Account* sebagaimana diatur dalam peraturan di bidang Perbankan;
- j. Data transaksi pengajuan pinjaman dalam Layanan Elektronik Penyelenggara disimpan dalam pusat data dan dapat diakses rekam jejak auditnya oleh OJK maupun otoritas yang berwenang lainnya

dalam rangka pengawasan, penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pelaksanaan Kegiatan Pinjam Meminjam

- a. Setiap pengikatan kegiatan pinjam meminjam melalui Layanan Elektronik Penyelenggara dilakukan melalui pemberian persetujuan terhadap suatu Perjanjian Pinjam Meminjam Uang antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman, sebagaimana diatur dalam bagian III SEOJK ini.
- b. Penyelenggara mengupayakan pengumpulan dana dari Pemberi Pinjaman (*crowdfunding*) dalam rangka penyaluran dana pinjaman kepada Penerima Pinjaman berdasarkan Perjanjian Pinjaman.
- c. Dalam setiap pengikatan antara Penyelenggara dan Pengguna, Penyelenggara menerapkan prinsip transparansi dengan menyajikan kepada pelanggan seluruh komponen dan aspek komersial pinjaman melalui layanan elektronik penyelenggara, antara lain:
  - 1) jumlah komisi bagi Penyelenggara, nilai imbal hasil, biaya provisi;
  - 2) suku bunga pinjaman; dan/atau
  - 3) manfaat ekonomi lainnya.
- d. Pemberi Pinjaman melakukan pemindahbukuan dana dari rekening bank miliknya kepada *Virtual Account* atas nama Pemberi Pinjaman untuk diteruskan kepada *Escrow Account* Penyelenggara, yang kemudian disalurkan kepada rekening Bank atau rekening uang elektronik Penerima Pinjaman atau kuasanya berdasarkan perjanjian Pemberian Pinjaman.
- e. Penyelenggara harus menyimpan bukti penyaluran dana pinjaman dari Pemberi Pinjaman kepada Penerima Pinjaman.
- f. Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Pengguna yang timbul sebagai akibat dari kesalahan dan/atau kelalaian, Direksi, dan/atau pegawai Penyelenggara.
- g. Data transaksi dalam Layanan Elektronik Penyelenggara disimpan dalam pusat data dan dapat diakses rekam jejak auditnya oleh OJK maupun otoritas yang berwenang lainnya dalam rangka pengawasan,

penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Pembayaran Pinjaman

- a. Penyelenggara dalam rangka penerapan prinsip transparansi harus menyediakan informasi kepada Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman melalui Layanan Elektronik Penyelenggara perihal pembayaran pinjaman berikut tunggakan, utang atau nilai pinjaman tersisa yang wajib dibayar atau dilunasi oleh Penerima Pinjaman dalam Layanan Elektronik.
- b. Dalam rangka pembayaran atau pelunasan pinjaman, Penerima Pinjaman melakukan pemindahbukuan dana dari rekening bank miliknya kepada *Escrow Account* atas nama Penyelenggara untuk diteruskan kepada *Virtual Account* atas nama Pemberi Pinjaman yang kemudian dibayarkan kepada rekening bank Pemberi Pinjaman.
- c. Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Pengguna yang timbul sebagai akibat dari kesalahan dan/atau kelalaian, Direksi, dan/atau pegawai Penyelenggara.
- d. Data pembayaran pinjaman dalam Layanan Elektronik Penyelenggara disimpan dalam pusat data dan dapat diakses rekam jejak auditnya oleh OJK maupun otoritas yang berwenang lainnya dalam rangka pengawasan, penegakan hukum, penyelesaian sengketa, verifikasi, pengujian, dan pemeriksaan lainnya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **III KONTRAK DALAM PENYELENGGARAN LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI**

1. Persetujuan dalam Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi meliputi:
  - a. Perjanjian antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman; dan
  - b. Perjanjian antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman.
  - c. Persetujuan antara Penyelenggara dengan Bank perihal *Escrow*

*Account* dan *Virtual Account* yang ditunjuk oleh Penyelenggara.

2. Perjanjian antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman, dan Perjanjian antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman dituangkan dalam bentuk Dokumen Elektronik dan menggunakan Tanda Tangan Elektronik.
3. Dalam hal diperlukan, pembubuhan tanda Bea Materai Lunas dengan sistem komputerisasi dapat dilakukan pada perjanjian sebagaimana dimaksud pada angka 1, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Perjanjian antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman harus paling sedikit memuat:
  - a. nomor perjanjian;
  - b. tanggal perjanjian;
  - c. identitas para pihak;
  - d. ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
  - e. pemberian kuasa dari Pemberi Pinjaman kepada Penyelenggara yang berakhir saat pinjaman dilunasi oleh Penerima Pinjaman dimana Penyelenggara bertindak untuk dan atas nama Pemberi Pinjaman berdasarkan dan sesuai instruksi Pemberi Pinjaman untuk:
    - 1) menyepakati perjanjian pemberian pinjaman, perjanjian jaminan maupun dokumen lainnya (apabila ada) yang terkait dengan perjanjian pemberian pinjaman dari pemberi pinjaman kepada penerima pinjaman yang dipilih oleh pemberi pinjaman berdasarkan Daftar Permintaan Pinjaman, termasuk menunjukan dan/atau menyerahkan kepada pihak lain dokumen terkait perjanjian pemberian pinjaman yang diperlukan untuk pemenuhan kewajiban Pengguna;
    - 2) melaksanakan pembuatan *Virtual Account* untuk tujuan penyaluran dana pinjaman dan/atau penerimaan dana pembayaran atau pelunasan pinjaman;
    - 3) menempatkan dana milik Pemberi Pinjaman pada *Escrow Account* Penyelenggara untuk ditujukan kepada penerima pinjaman, berikut pemberian perintah pencairan atau

penyaluran dana kepada Penerima Pinjaman atau kuasanya (apabila ada) dengan memperhatikan ketentuan dalam persetujuan antara Penyelenggara dengan Bank perihal *Escrow Account* Penyelenggara;

- 4) melakukan penagihan atas pembayaran atau pelunasan pinjaman dari Penerima Pinjaman berikut penunjukan atau pengalihan kuasa kepada pihak lainnya (substitusi) untuk melaksanakan upaya penagihan; dan/atau
  - 5) Penyelenggara wajib beritikad baik dalam mengupayakan penyelesaian sengketa antara Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman di dalam maupun diluar pengadilan berikut penunjukan atau pengalihan kuasa kepada pihak lainnya (substitusi) untuk mengupayakan penyelesaian sengketa dengan persetujuan Pemberi Pinjaman yang bersangkutan.
- f. Pemberi Pinjaman tidak dapat mengajukan gugatan secara pribadi atau bersama dengan Pemberi Pinjaman lain terhadap Penerima Pinjaman sehubungan dengan pemenuhan hak Pemberi Pinjaman, pelaksanaan atau keabsahan Perjanjian Pinjaman pada lembaga peradilan atau arbitrase kecuali melalui Penyelenggara berdasarkan kuasa sebagaimana dimaksud pada angka III.3.e.5)
- g. jumlah pinjaman;
- h. suku bunga pinjaman dan/atau manfaat ekonomi lainnya,
- i. jumlah komisi bagi Penyelenggara, nilai imbal hasil, biaya provisi atau aspek komersial lain;
- j. Informasi rekening tujuan;
- k. jangka waktu;
- l. ketentuan mengenai denda (jika ada);
- m. cidera janji;
- n. mekanisme penyelesaian sengketa; dan
- o. mekanisme penyelesaian dalam hal Penyelenggara tidak melanjutkan atau menghentikan kegiatan usahanya.
4. Perjanjian antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman harus paling sedikit memuat:

- a. nomor Perjanjian;
- b. tanggal perjanjian;
- c. identitas para pihak;
- d. hak dan kewajiban para pihak;
- e. pemberian kuasa dari Pemberi Pinjaman kepada Penyelenggara yang berakhir saat pinjaman dilunasi oleh Penerima Pinjaman dimana Penyelenggara bertindak untuk dan atas nama Pemberi Pinjaman berdasarkan dan sesuai instruksi Pemberi Pinjaman untuk:
  - 1) menyepakati perjanjian pemberian pinjaman, perjanjian jaminan maupun dokumen lainnya (apabila ada) yang terkait dengan perjanjian pemberian pinjaman, termasuk menunjukan dan/atau menyerahkan kepada pihak lain dokumen terkait perjanjian pemberian pinjaman yang diperlukan untuk pemenuhan kewajiban Pengguna;
  - 2) melaksanakan pembukaan *Escrow Account* Penyelenggara untuk tujuan penyaluran dana pinjaman dan/atau penerimaan dana pembayaran atau pelunasan pinjaman;
  - 3) menempatkan dana milik Pemberi Pinjaman pada *Escrow Account* Penyelenggara, berikut pemberian perintah pencairan atau penyaluran dana kepada Penerima Pinjaman atau kuasanya (apabila ada) dengan memperhatikan ketentuan dalam persetujuan antara Penyelenggara dengan Bank perihal *Escrow Account* Penyelenggara;
  - 4) melakukan penagihan atas pembayaran atau pelunasan pinjaman dari Penerima Pinjaman berikut penunjukan atau pengalihan kuasa kepada pihak lainnya (substitusi) untuk melaksanakan upaya penagihan; dan/atau
  - 5) Penyelenggara wajib beritikad baik dalam mengupayakan penyelesaian sengketa antara Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman di dalam maupun diluar pengadilan berikut penunjukan atau pengalihan kuasa kepada pihak lainnya (substitusi) untuk mengupayakan penyelesaian sengketa dengan persetujuan Pemberi Pinjaman yang bersangkutan.

- f. Pemberian kuasa dari penerima pinjaman kepada wakil atau kuasa dari penerima pinjaman untuk tujuan penyaluran dan/atau pembayaran kembali dana pinjaman (apabila ada)
  - g. Hak Penyelenggara mewakili dan bertindak untuk dan atas nama Pemberi Pinjaman dalam mengupayakan penyelesaian sengketa dengan Penerima Pinjaman termasuk pengajuan gugatan terhadap Penerima Pinjaman sehubungan dengan pemenuhan hak dan perlindungan kepentingan Pemberi Pinjaman, pelaksanaan atau keabsahan perjanjian pemberian pinjaman berdasarkan perjanjian pemberian pinjaman pada lembaga peradilan atau arbitrase;
  - h. Pernyataan bahwa Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas segala resiko, penggantian kerugian, biaya, denda dan/atau bunga akibat dari atau terkait dengan cidera janji (wanprestasi) Pengguna terhadap Perjanjian;
  - i. Berdasarkan asas personalitas dalam pasal 1315 dan 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Otoritas terkait tidak bertanggung jawab atas segala resiko, dan penggantian kerugian akibat dari atau terkait dengan keabsahan dan/atau pelaksanaan perjanjian;
  - j. Perjanjian Pinjam meminjam antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman ini tidak dapat dialihkan;
  - k. jumlah pinjaman;
  - l. suku bunga pinjaman, nilai angsuran, biaya atau manfaat ekonomi lain;
  - m. mekanisme pembayaran dan pelunasan pinjaman;
  - n. informasi rekening tujuan
  - o. jangka waktu;
  - p. objek jaminan (apabila ada);
  - q. ketentuan mengenai denda (apabila ada);
  - r. cidera janji; dan
  - s. mekanisme penyelesaian sengketa.
5. Persetujuan antara Penyelenggara dengan Bank perihal *Escrow Account* dan *Virtual Account* yang ditunjuk oleh Penyelenggara harus paling sedikit memuat:

- a. nomor persetujuan;
- b. tanggal persetujuan;
- c. ruang lingkup persetujuan (salah satunya peruntukan pembukaan rekening);
- d. identitas para pihak;
- e. ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak;
- f. tata cara pemanfaatan layanan *Escrow Account* dan *Virtual Account*;
- g. Suku bunga;
- h. Informasi Transaksi Bank kepada Penyelenggara;
- i. Mekanisme pengaduan nasabah/ Keluhan Pelanggan;
- j. Jangka Waktu Persetujuan;
- k. Kerahasiaan;
- l. Mitigasi resiko, yang memuat antara lain:
  - 1) Atas rekening *Escrow Account* Penyelenggara tidak dapat memanfaatkan, antara lain, layanan cek/giro, deposito atau *cash management banking* kecuali dalam rangka pelaksanaan perjanjian pinjaman dan/atau perjanjian antara penyelenggara dan pemberi pinjaman;
  - 2) Penyelenggara tidak diperkenankan melakukan penarikan tunai.
- m. cidera janji;
- n. Penyelesaian Sengketa

#### **IV MITIGASI RESIKO**

1. Penyelenggara wajib melakukan mitigasi resiko dalam penyediaan Layanan Pinjaman Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, paling sedikit:
  - a. Pengecekan identitas Pengguna dalam hal Pengguna adalah orang perorangan dan/atau badan usaha tidak berbadan hukum
  - b. Pengecekan dokumen legalitas perusahaan dalam hal Pengguna adalah badan usaha berbadan hukum
  - c. Melakukan upaya maksimal untuk memastikan perlindungan dan keamanan atas setiap dokumen elektronik
  - d. Melaksanakan klarifikasi terhadap Pengguna yang telah

menyerahkan dokumen atau memberi keterangan yang diketahui terdapat informasi yang tidak akurat, tidak jelas, tidak lengkap atau palsu

- e. Memberikan informasi kepada Pemberi Pinjaman terkait cedera janji atau sengketa dengan Penerima Pinjaman.
2. Dalam menjalankan kewajiban mitigasi resiko sebagaimana tercantum di huruf a, Penyelenggara dapat bekerjasama dengan pihak lain untuk memanfaatkan teknologi *big data analytics*, *machine learning*, atau teknologi alternatif lainnya yang bertujuan untuk mengurangi risiko dalam pinjaman.
3. Dalam rangka meminimalisir kerugian Pengguna yang ditimbulkan dari resiko kredit, Penyelenggara dapat bekerjasama dengan penyedia layanan penjaminan atau asuransi yang telah mendapatkan izin usaha dari OJK, untuk menyediakan layanan penjaminan atau layanan asuransi atas pinjaman.

## **V PERLINDUNGAN KONSUMEN**

1. Penyelenggara wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan Pengguna sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain
2. Penyelenggara wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
3. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Penyelenggara dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) pada hari kerja berikutnya.
4. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada angka 3 adalah:
  - a. transaksi keuangan yang diadukan oleh Pengguna memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Penyelenggara; dan/atau
  - b. terdapat hal-hal lain di luar kendali Penyelenggara seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Penyelenggara dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Pengguna.
5. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana

dimaksud pada huruf c wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf b berakhir.

6. Penyelenggara memastikan ketersediaan dan kelancaran sistem elektronik untuk menerima, memproses dan menyelesaikan keluhan dan aduan Pengguna.
7. Penyelenggara mengupayakan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan berintegritas dalam rangka menerima, memproses dan menyelesaikan keluhan dan aduan Pengguna.
8. Penyelenggara wajib memberikan laporan secara periodik atas setiap aduan, proses dan hasil terkait penanganan aduan Pengguna kepada Otoritas Jasa Keuangan.

## **VI MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA**

1. Dalam hal tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam bagian V, Pengguna dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
3. Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pengguna dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Pengguna yang dirugikan oleh Penyelenggara.
4. Penyelenggara dan Pengguna memperhatikan hal-hal sebagai berikut dalam penyelesaian sengketa antara Penyelenggara dengan Pengguna atau Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman:
  - a. Penyelenggara dan Pengguna menerapkan prinsip penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya ringan dengan iktikad baik dan penuh tanggung jawab.
  - b. Penyelenggara akan mewakili Pemberi Pinjaman dalam mengupayakan penyelesaian sengketa dengan Penerima Pinjaman dalam rangka pemenuhan hak dan/atau perlindungan kepentingan

- Pemberi Pinjaman berdasarkan perjanjian pemberian pinjaman.
- c. Penyelesaian sengketa harus diupayakan secara musyawarah sebelum melalui mekanisme penyelesaian sengketa di Pengadilan atau arbitrase.
  - d. Penyelenggara dan Pengguna bersikap kooperatif dan proaktif serta beriktikad baik dalam upaya dan proses penyelesaian sengketa secara musyawarah.
  - e. Penyelenggara akan secara aktif memberikan informasi terkini kepada Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman perihal perkembangan maupun hasil upaya penyelesaian sengketa.
  - f. Penyelenggara memastikan kelanjutan dan kelancaran Layanan Elektronik Penyelenggara bagi Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman yang bersengketa baik dengan satu sama lain maupun dengan atau melibatkan Penyelenggara.

#### **IV PENUTUP**

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.