www.mediajustitia.com

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.99, 2022 KEUANGAN OJK. Konsumen. Masyarakat. Sektor Jasa Keuangan. Perlindungan. Pencabutan. (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6788)

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 6 /POJK.07/2022

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

MEDIAJUSTITIA
PT.JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;

b. bahwa saat ini sektor jasa keuangan yang dalam perkembangannya semakin kompleks dan dinamis, memerlukan penguatan pengaturan terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan;

c. bahwa untuk menyikapi perkembangan sektor jasa keuangan yang kompleks dan dinamis sebagaimana dimaksud dalam huruf b, Peraturan Otoritas Jasa

www.peraturan.go.id

Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;

Mengingat : Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

MEDIA JUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah 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.

4. Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan.
5. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
6. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum, yang selanjutnya disebut Direksi adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar, atau pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
7. Dewan Komisaris bagi PUJK atau organ yang setara dengan Dewan Komisaris pada badan hukum, yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi, atau pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan

MEDIAJUSTITIA
PEJUSTITIA GLOBAL MANDIRI

bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.

8. Pegawai adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari PUJK.

Pasal 2

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

a. edukasi yang memadai;
b. keterbukaan dan transparansi informasi;
c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
d. perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan
e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

BAB II

KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

MEDIAJUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 3

PUJK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka 2 terdiri atas:

1. Bank Umum;
2. Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat;
3. Perantara Pedagang Efek;
4. Manajer Investasi;
5. Dana Pensiun;
6. Perusahaan Asuransi;
7. Perusahaan Reasuransi;
8. Perusahaan Pembiayaan;
9. Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur;
10. Perusahaan Modal Ventura;
11. Perusahaan Pergadaian Pemerintah;

www.mediajustitia.com

12. Pergadaian Swasta;
13. Perusahaan Penjaminan;
14. Lembaga Keuangan Mikro;
15. Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia; dan/atau
16. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan peraturan perundang-undangan,

baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

Bagian Kedua

Perilaku Dasar PUJK

Pasal 4

(1) PUJK wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
(2) PUJK dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada Konsumen.

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 5

(1) PUJK memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen.
(2) Untuk memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan tindakan meliputi:
    a. menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya;
    b. meminta calon Konsumen dan/atau Konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK; dan/atau

www.peraturan.go.id

c. melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

(3) Terhadap Konsumen, selain dilakukan tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK melakukan tindakan yang meliputi:

a. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK; dan/atau

b. meminta Konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pasal 6

(1) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.

(2) Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas:

a. desain produk dan/atau layanan;

b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;

c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;

d. pemasaran produk dan/atau layanan;

e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;

f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan

g. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.

(3) Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:

a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;

b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;

c. perlindungan aset Konsumen;

d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;

MEDIA JUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

e. informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
f. mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

Pasal 7

(1) PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku:
   a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau
   b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya,

   yang berakibat merugikan Konsumen.
(2) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.

MEDIAJUSTITIA
PT.JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 8

(1) PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.
(2) Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
(3) Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disepakati oleh Konsumen dan PUJK.

(4) Tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan dalam proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan Konsumen.

Pasal 9

(1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
(2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebagai program tahunan.
(3) Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan literasi keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai peningkatan literasi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat.

Pasal 10

PUJK berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang benar dan akurat dari calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Pasal 11

(1) PUJK dilarang:
    a. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
    b. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
    c. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
    d. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau

e. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.

(2) Data dan/atau informasi pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:

a. perseorangan
   1. nama;
   2. Nomor Induk Kependudukan;
   3. alamat;
   4. tanggal lahir dan/atau umur;
   5. nomor telepon;
   6. nama ibu kandung; dan/atau
   7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.

b. korporasi
   1. nama;
   2. alamat;
   3. nomor telepon;
   4. susunan Direksi dan Dewan Komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal;
   5. susunan pemegang saham; dan/atau
   6. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.

(3) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam kondisi:

a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau

b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

(4) PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

(5) Dalam hal PUJK menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Konsumen, PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala.

(6) Dalam hal PUJK memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, PUJK wajib:

a. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk PUJK; dan

b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi pribadi yang diperoleh PUJK.

(7) Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.

Bagian Ketiga

Desain Produk dan Layanan

Pasal 12

(1) PUJK wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.

(2) Perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan:

a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan

b. kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen.

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

(3) PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 13

(1) PUJK wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru.
(2) Pengujian produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen.
(3) Dalam hal hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpotensi merugikan Konsumen, PUJK wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.
(4) PUJK wajib mendokumentasikan hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 14

Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dikecualikan untuk:

a. produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau
b. produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro.

Pasal 15

PUJK wajib memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.

Bagian Keempat

Penyediaan Informasi Produk dan Layanan

Pasal 16

(1) PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

(2) PUJK wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.

(3) PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(4) PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(5) Dalam hal produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan digunakan oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen negara asing, dokumen mengenai produk dan/atau layanan menggunakan Bahasa Indonesia dan harus disandingkan dengan bahasa asing.

(6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

MEDIAJUSTITIA
PT.JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 17

(1) PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat dengan memuat:
   a. informasi terkait:
      1. nama dan jenis produk dan/atau layanan;
      2. nama penerbit;
      3. fitur utama;
      4. manfaat;
      5. risiko;
      6. persyaratan dan tata cara;
      7. biaya; dan
      8. informasi tambahan; dan
   b. simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.

www.mediajustitia.com

(2) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 2 (dua) versi:
   a. versi umum; dan
   b. versi personal.

(3) Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
   a. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
   b. digunakan secara berulang oleh Konsumen.

(4) 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.

Bagian Kelima

Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

MEDIAJUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 18

(1) Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) wajib disampaikan pada saat:
   a. melakukan kegiatan pemasaran; dan
   b. sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen.

(2) PUJK wajib mendokumentasikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 19

(1) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.

www.peraturan.go.id

(2) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.

(3) Dalam hal produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas pegawai atau pekerja, PUJK menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen atau pemberi kerja.

(4) Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dilakukan dengan metode:
   a. tatap muka; dan/atau
   b. tanpa tatap muka.

(5) Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b dilakukan melalui:
   a. media cetak;
   b. media elektronik; dan/atau
   c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen.

(6) Dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk PUJK, masing-masing PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama wajib bertanggung jawab atas penyampaian dan penjelasan masing-masing ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen.

(7) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

(8) Konfirmasi pemahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (7) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

(9) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyampaian informasi untuk pemasaran dan ringkasan informasi produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 20

(1) PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.

(2) Dalam hal PUJK menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keenam

Pemasaran Produk dan Layanan

Pasal 21

(1) PUJK wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
   a. nama dan/atau logo PUJK; dan
   b. pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

(2) Dalam hal pemasaran produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, orang perorangan dimaksud wajib menginformasikan pernyataan berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan pada penawaran dan promosi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Logo Otoritas Jasa Keuangan tidak dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2).

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

Pasal 22

PUJK dilarang menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan calon Konsumen dengan menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

Pasal 23

(1) PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
(2) Kesesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:
    a. latar belakang calon Konsumen;
    b. pekerjaan calon Konsumen;
    c. keuangan calon Konsumen;
    d. maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan/atau
    e. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen.
(3) PUJK wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.

Pasal 24

(1) Dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK, PUJK wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

(2) PUJK dilarang memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen.

Pasal 25

(1) PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen.

(2) PUJK dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.

(3) Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PUJK wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.

(4) PUJK yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen atau Konsumen wajib memenuhi:

a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen;

b. menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan

c. menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang diperoleh

www.peraturan.go.id

PUJK, dalam hal PUJK mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen dari pihak lain.

(5) PUJK wajib melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.

(6) Perekaman untuk penawaran produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(7) Dalam hal calon Konsumen menyetujui penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), PUJK wajib mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan.

(8) Dalam hal Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 26

PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Pasal 27

Ketentuan lebih lanjut mengenai pemasaran produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

www.mediajustitia.com

Bagian Ketujuh

Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan

Pasal 28

Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Pasal 29

(1) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon Konsumen menandatangani perjanjian.
(2) PUJK memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Konfirmasi pemahaman klausula perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

MEDIAJUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 30

(1) Dalam hal PUJK menggunakan perjanjian baku, PUJK wajib menyusun perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk elektronik.
(3) PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
(4) PUJK dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi.
(5) Klausula eksonerasi/eksemsi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berisi:
    a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;

www.peraturan.go.id

b. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;

c. 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;

d. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;

e. 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;

f. menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;

g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;

h. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;

i. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

j. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK;

k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau

l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.

Pasal 31

(1) Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK, PUJK wajib menginformasikan kepada Konsumen.

(2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari PUJK.

(3) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai penyampaian informasi terkait perubahan atas produk dan/atau layanan, jangka waktu pemberitahuan perubahan mengikuti ketentuan atas produk dan/atau layanan yang berlaku.

(4) Kewajiban jangka waktu menginformasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila:

a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;

b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau

c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam adendum perjanjian.

(5) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan sebagaimana

www.peraturan.go.id

dimaksud pada ayat (2), Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

(6) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PUJK menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

Pasal 32

(1) Dalam hal PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen, PUJK wajib:
   a. memberitahukan perubahan kepada Konsumen;
   b. mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan
   c. menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

(2) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan dan dikonfirmasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk kredit atau pembiayaan dari PUJK.

(3) Kewajiban jangka waktu pemberitahuan dan konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila:
   a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
   b. perubahan acuan penetapan kewajiban, pengurangan manfaat, dan hak yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
   c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

(4) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan atau konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

(5) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PUJK menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

Pasal 33

(1) PUJK wajib memberikan masa jeda bagi Konsumen sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
   a. memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau
   b. bersifat kompleks.

(2) Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian.

(3) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.

(4) Kewajiban pemberian masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
   a. program pemerintah atau otoritas;
   b. digunakan secara berulang oleh Konsumen;
   c. bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen; atau
   d. yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) paling kurang 2 (dua) hari kerja.

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

(5) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi pada produk investasi, PUJK mengembalikan paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan Konsumen dikurangi biaya yang telah timbul dari pemanfaatan produk dan/atau layanan, ditambah dengan hasil investasi atau dikurangi kerugian investasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Konsumen.

(6) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi pada produk pinjaman, PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.

(7) Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6), PUJK dilarang membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.

MEDIAJUSTITIA
PT.JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Pasal 34

(1) Dalam hal PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen, PUJK wajib memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Pengalihan hak tagih kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
   a. dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan; dan
   b. diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen.

(3) PUJK wajib memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.

www.mediajustitia.com

Bagian Kedelapan

Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan

Pasal 35

(1) PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 23 ayat (2).

(2) PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Pasal 36

PUJK wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.

Pasal 37

PUJK wajib memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.

Pasal 38

PUJK wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.

Pasal 39

PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

www.peraturan.go.id

Pasal 40

Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

Bagian Kesembilan
Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan

Pasal 41

(1) PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan.
(2) Ketentuan mengenai layanan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.

Pasal 42

(1) Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
(2) Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.
(3) Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan.

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

Bagian Kesepuluh

Penilaian Sendiri

Pasal 43

(1) PUJK wajib melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

(2) PUJK wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan.

(3) Dalam hal tanggal 30 September sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan penilaian disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

(4) Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

(5) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui surat kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi edukasi dan Perlindungan Konsumen.

(6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kesebelas

Sanksi Administratif Berupa Denda untuk Keterlambatan Pelaporan

Pasal 44

(1) PUJK yang melanggar ketentuan penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenai sanksi

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:

a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Perusahaan Pergadaian Pemerintah, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana, atau

b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.

(2) Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan yang melanggar ketentuan penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

Bagian Keduabelas
Sanksi Administratif selain
Denda Keterlambatan Pelaporan

Pasal 45

(1) PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Pasal 6 ayat

www.peraturan.go.id

www.mediajustitia.com

(1), Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 9 ayat (1), Pasal 11 ayat (1), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6), Pasal 12 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 13 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 15, Pasal 16 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 17 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 18, Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (6), ayat (7), dan ayat (8), Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 30 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 33 ayat (1) dan ayat (7), Pasal 34, Pasal 35 ayat (1), Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38, Pasal 39, dan Pasal 41 ayat (1), dapat dikenai sanksi administratif berupa:

a. peringatan tertulis;
b. denda;
c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
g. pencabutan izin usaha.

(2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

(3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

BAB III

INFRASTRUKTUR PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Bagian Kesatu

Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen

Pasal 46

(1) PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
(2) Fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
(3) Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing PUJK.
(4) Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, PUJK dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
(5) Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.
(6) Dalam membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK mempertimbangkan:
    a. jumlah aset;
    b. jumlah kantor;
    c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
    d. jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
    e. jumlah sumber daya manusia PUJK.

Pasal 47

Fungsi atau unit Perlindungan Konsumen memiliki tugas paling sedikit:

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

a. memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di PUJK mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat;
b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
c. berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
d. melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat; dan
e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

MEDIAJUSTITIA
PT.JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

Bagian Kedua
Organisasi dan Pelaporan

Pasal 48

(1) Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
(2) Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

www.peraturan.go.id

Pasal 49

PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Bagian Ketiga
Sanksi Administratif

Pasal 50

(1) PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1), Pasal 48, dan Pasal 49, dapat dikenai sanksi administratif berupa:
   a. peringatan tertulis;
   b. denda;
   c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
   d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
   g. pencabutan izin usaha.

(2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

(3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

BAB IV

PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Pasal 51

(1) Konsumen dan masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa:
   a. layanan penerimaan informasi;
   b. layanan pemberian informasi; dan
   c. layanan pengaduan.

(2) Informasi yang dapat diterima dan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan informasi lainnya.

(3) Ketentuan mengenai layanan Konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

BAB V

PEMBELAAN HUKUM OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Pasal 52

(1) Untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum meliputi:
   a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen; dan/atau

MEDIAJUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

b. mengajukan gugatan.

(2) Dalam hal PUJK tidak melaksanakan perintah atau tidak melakukan tindakan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, PUJK dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang mengenai Otoritas Jasa Keuangan.

(3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan:

a. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau

b. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

(4) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

(5) Gugatan perdata untuk perlindungan Konsumen dan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan atas permintaan Konsumen.

Pasal 53

(1) Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi yang disampaikan Otoritas Jasa Keuangan untuk penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (5).

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

(2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

(3) Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikenai sanksi administratif berupa:
   a. peringatan tertulis;
   b. denda;
   c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
   d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
   g. pencabutan izin usaha.

(4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.

(5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

BAB VI

PENGAWASAN DAN PEMBINAAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Pasal 54

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan *market conduct* sebagai pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, dengan cara:

www.peraturan.go.id

a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
b. pengawasan langsung.

Pasal 55

(1) Untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang:
   a. melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus terhadap pengaduan;
   b. meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya jika kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan/atau
   c. melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) PUJK wajib melaksanakan permintaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan melaksanakan tindak lanjut atas tindakan lain yang dihasilkan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.
(3) PUJK yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dikenai sanksi administratif berupa:
   a. peringatan tertulis;
   b. denda;
   c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
   d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
   f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
   g. pencabutan izin usaha.
(4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.mediajustitia.com

tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.

(5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 56

(1) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pembinaan kepada PUJK berdasarkan hasil pengawasan terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan kepada PUJK ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VII

KOORDINASI

Pasal 57

Otoritas Jasa Keuangan dapat berkoordinasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam penerapan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

BAB VIII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 58

(1) Kewajiban memiliki fungsi atau unit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.

(2) Kewajiban pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan literasi keuangan dikecualikan untuk Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Dana Pensiun Pemberi Kerja, dan Lembaga Keuangan Mikro.

www.peraturan.go.id

www.mediajustitia.com

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 59

Pencantuman dan/atau penyebutan pernyataan bahwa PUJK terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan yang telah digunakan sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini tetap dapat digunakan sampai dengan tanggal 31 Desember 2022.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

a. semua peraturan pelaksana dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431); dan
b. ketentuan-ketentuan pelaksana yang mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,

dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 61

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan

MEDIAJUSTITIA
PT. JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

www.mediajustitia.com

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431) dan ketentuan pelaksanaan mengenai kerahasiaan data dan keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen;

b. Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 315, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6003); dan

c. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475),

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

(1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

(2) Untuk Lembaga Keuangan Mikro, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku 5 (lima) tahun setelah tanggal diundangkan.

MEDIA JUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id

www.mediajustitia.com

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 April 2022

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 18 April 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

MEDIAJUSTITIA
PT JUSTITIA GLOBAL MANDIRI

www.peraturan.go.id