

## PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT – SEKTOR JASA KEUANGAN

2023

POJK NO.22, LN 2023 /NO. 40/OJK, TLN NO. 62/OJK, 79 HLM.

### PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

- ABSTRAK :
- Perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan dinamis dan perkembangan digitalisasi produk dan/atau layanan di sektor jasa keuangan yang semakin pesat maka perlu didukung peningkatan aspek perlindungan konsumen dalam rangka mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan perlu diganti untuk menyesuaikan dengan kondisi terkini guna meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan. Selain itu dalam rangka melaksanakan amanat dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, diperlukan pengaturan yang dapat menguatkan aspek perlindungan konsumen dan masyarakat.
  - Dasar Hukum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini adalah: UU No. 21 Tahun 2011, dan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
  - POJK ini menjadi ketentuan payung yang menyelaraskan berbagai ketentuan yang mengatur mengenai perilaku PUJK dalam desain produk dan/atau layanan, penyediaan informasi produk dan/atau layanan, penyampaian informasi produk dan/atau layanan, pemasaran produk dan/atau layanan, penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan. Di samping itu, peraturan ini memberikan penguatan dan penyesuaian aspek Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah diatur dalam suatu POJK lain.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat, antara lain:
- a. batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya;
  - b. cakupan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
  - c. prinsip Pelindungan Konsumen;
  - d. perilaku dasar PUJK;
  - e. tahapan kegiatan PUJK;
  - f. infrastruktur Pelindungan Konsumen dan masyarakat;
  - g. hak dan kewajiban calon Konsumen dan Konsumen;
  - h. penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh OJK;

- i. pembelaan hukum oleh OJK untuk Pelindungan Konsumen dan masyarakat;
  - j. pengawasan perilaku PUJK oleh OJK;
  - k. pembinaan oleh OJK; dan
  - l. penerapan sanksi dan pengajuan keberatan.
- CATATAN :
- POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 22 Desember 2023.
  - POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
  - POJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ini mencabut beberapa Pasal dalam POJK berikut:
    - a. POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat;
    - b. POJK Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi;
    - c. POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
    - d. POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
    - e. POJK Nomor 10/POJK.05/2019 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan Syariah dan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan; dan
    - f. POJK Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan.
  - Penjelasan : 52 HLM.