

**DAFTAR TANYA JAWAB LAZIM/ *FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)*
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 22 TAHUN 2023
TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR
JASA KEUANGAN (POJK PKM SJK)**

1. Apa latar belakang penerbitan POJK ini?

POJK PKM SJK ini diterbitkan sehubungan dengan penguatan fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) serta Literasi dan Inklusi Keuangan sebagai tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK).

Sebagaimana diatur dalam UU P2SK, POJK PKM SJK ini memuat penyesuaian pengaturan antara lain: (1) penambahan prinsip Pelindungan Konsumen; (2) penyesuaian cakupan PUJK; (3) penegasan dan penambahan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan serta hak, kewajiban, dan larangan bagi PUJK; (4) penegasan pelindungan data Konsumen dan kewajiban memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber; serta (5) tata cara pengenaan dan batas pemenuhan sanksi. POJK PKM ini merupakan penyempurnaan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Penyempurnaan ini diharapkan dapat mendorong terciptanya sistem Pelindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran PUJK. Penyempurnaan dimaksud dilakukan untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat sebagai respons perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan dinamis.

2. Apa saja perubahan substansi pengaturan pada POJK ini dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan?

Secara umum terdapat beberapa penambahan maupun penguatan ketentuan dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang diatur dalam peraturan ini, antara lain:

- a. Penambahan dua prinsip pelindungan konsumen dan masyarakat yaitu penegakan kepatuhan dan persaingan yang sehat.

- b. penyesuaian peraturan dengan amanat UU P2SK terutama mengenai literasi dan inklusi keuangan, pengawasan perilaku PUJK, pemberantasan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang, hak dan kewajiban Konsumen, serta hak, kewajiban, dan larangan bagi PUJK.
- c. penambahan cakupan PUJK yang menjadi kewenangan OJK dalam melakukan pengawasan, dalam hal ini Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK), Perusahaan Perdagangan Aset Kripto, dan Koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan.
- d. Penguatan pengaturan kegiatan penyediaan, penyampaian informasi, dan pemasaran pada Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI) .
- e. Penguatan aspek perlindungan konsumen dalam kegiatan penagihan dan pengambilalihan atau penarikan agunan produk kredit atau pembiayaan oleh PUJK.
- f. Penguatan kewenangan OJK dalam melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).
- g. Pengajuan keberatan terhadap sanksi administratif, perintah, atau perintah tertulis oleh OJK.
- h. penguatan kewenangan OJK dalam melakukan pemeriksaan dan verifikasi sebelum melakukan gugatan perdata serta memberikan informasi kepada masyarakat yang mengalami kerugian, Lembaga Jasa keuangan, atau pihak yang digugat terkait pelaksanaan gugatan perdata yang dilakukan oleh OJK.
- i. memperkuat aspek layanan pengaduan, layanan konsumen oleh OJK, serta hak dan kewajiban konsumen.

3. Bagaimana pengaturan larangan kerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin?

Dalam pengaturan POJK ini tercantum bahwa adanya pelarangan PUJK untuk bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang, namun dicantumkan pula pengecualian terhadap pihak yang sedang dalam proses pengurusan perizinan dari otoritas di sektor keuangan, sehingga dengan kata lain pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang sedang dalam proses perizinan bukanlah termasuk pihak yang dilarang.

4. Apakah PUJK berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik?

Berdasarkan Pasal 6 POJK ini dicantumkan apabila terdapat Konsumen yang beriktikad tidak baik maka PUJK berhak atas perlindungan hukum. Contoh dari iktikad tidak baik Konsumen yaitu Konsumen menyerahkan agunan yang bersumber dari tindak kejahatan, Konsumen memberikan informasi dan/atau dokumen yang tidak jelas, tidak akurat, salah, dan menyesatkan.

5. Apakah laporan literasi keuangan dan laporan inklusi keuangan menjadi bagian dalam laporan rencana bisnis dan laporan realisasi rencana bisnis?

Laporan literasi keuangan dan laporan inklusi keuangan merupakan laporan yang berdiri sendiri dan tidak menjadi bagian dalam rencana bisnis dan laporan realisasi rencana bisnis.

6. Bagaimana pengaturan terkait pemasaran terhadap PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi?

Pemasaran terhadap PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi wajib dilakukan melalui pertemuan tatap muka atau tanpa tatap muka yang dilaksanakan secara digital melalui *video conference*.

7. Apakah PUJK boleh melakukan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen bekerja sama dengan pihak lain?

Dalam POJK ini diatur bahwa PUJK dapat bekerja sama dengan pihak lain dalam melakukan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen namun wajib memenuhi ketentuan antara lain:

- a. pihak lain berbentuk badan hukum;
- b. pihak lain memiliki izin dari instansi berwenang; dan
- c. pihak lain memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi dan/atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.

8. Siapakah yang bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dalam melakukan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen yang bekerja sama dengan pihak lain?

Dalam POJK ini tercantum bahwa segala dampak yang ditimbulkan atas penagihan kredit yang bekerja sama dengan pihak lain akan menjadi tanggung jawab PUJK yang bersangkutan.

9. Bagaimana pengaturan terhadap cara PUJK dalam melakukan penagihan untuk produk kredit atau pembiayaan kepada Konsumen?

Penagihan produk kredit atau pembiayaan kepada Konsumen wajib dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan cara:

- a. tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Konsumen;
- b. tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
- c. tidak kepada pihak selain Konsumen;
- d. tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
- e. di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen;
- f. hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat; dan/atau
- g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk penagihan di luar tempat dan/atau waktu pada huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.

10. Bagaimana pengaturan terhadap pengambilalihan atau penarikan agunan yang dilakukan oleh PUJK?

Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PUJK wajib memenuhi ketentuan:

- a. Konsumen terbukti wanprestasi;
- b. Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan
- c. PUJK memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek.

11. Berapakah jangka waktu penyelesaian untuk PUJK dalam menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan secara tertulis dari Konsumen?

PUJK wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja serta diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu dimaksud berakhir.

12. Apa saja hak dan kewajiban calon Konsumen dan Konsumen dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dan masyarakat?

- a. Hak calon Konsumen dan/atau Konsumen meliputi:

- 1) mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
 - 2) memilih produk dan/atau layanan;
 - 3) mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 4) mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
 - 5) didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
 - 6) mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 7) mendapat edukasi keuangan;
 - 8) diperlakukan atau dilayani secara benar;
 - 9) mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 10) membentuk asosiasi Konsumen; dan
 - 11) hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen meliputi:
- 1) mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan PUJK;
 - 2) membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
 - 3) beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
 - 4) memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
 - 5) membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan PUJK; dan
 - 6) mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

13. Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen tidak melaksanakan kewajiban penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dan masyarakat, hal apa saja yang dapat dilakukan oleh PUJK?

PUJK dapat melakukan penundaan, pembatasan, penolakan, tidak memberikan pelayanan dan/atau memberikan denda sesuai dengan perjanjian kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

14. Berapakah waktu yang diberikan kepada Konsumen untuk penyampaian respons atas tanggapan Pengaduan, dalam hal Konsumen menyampaikan Pengaduan melalui layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan?

Konsumen diberikan waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikan respons atas Tanggapan Pengaduan PUJK pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.

15. Apakah PUJK dapat mengenakan biaya atas layanan pengaduan konsumen?

Dalam POJK ini diatur larangan bagi PUJK untuk mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan konsumen.

16. Apakah PUJK dapat menolak menangani Pengaduan?

Pengaduan dari Konsumen dapat ditolak oleh PUJK apabila memenuhi salah satu kondisi sebagai berikut:

- a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan;
- d. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan; dan/atau
- e. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

17. Apakah Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat?

Ya, Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat.

18. Apakah PUJK dapat mengajukan keberatan atas sanksi yang diberikan oleh OJK dan berapa lama waktu yang diberikan kepada PUJK untuk mengajukan keberatan?

Ya, PUJK dapat mengajukan keberatan atas sanksi yang diberikan oleh OJK dengan jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal surat ketetapan sanksi administratif.

19. Apakah terdapat pengecualian kewajiban pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan?

Ya, POJK ini mengatur kewajiban atas pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dikecualikan bagi beberapa PUJK, yakni Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Penjaminan Ulang, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Dana Pensiun Pemberi Kerja, dan Lembaga Keuangan Mikro.

20. Kapan POJK ini mulai berlaku?

POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu tanggal 22 Desember 2023 kecuali untuk beberapa PUJK yang diatur secara khusus waktu pemberlakuannya.