

**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 perlindungan 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) pencantuman 7 (tujuh) prinsip perlindungan Konsumen; (2) penegasan dan penambahan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan serta hak, kewajiban, dan larangan bagi PUJK; (3) penambahan cakupan klausula baku yang dilarang dicantumkan dalam perjanjian baku; (4) penegasan perlindungan data Konsumen dan kewajiban memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber; (5) pelaksanaan literasi keuangan dan inklusi keuangan oleh PUJK; (6) kewajiban melaksanakan penanganan pengaduan; serta (7) tata cara pengenaan dan batas pemenuhan sanksi.

POJK PKM SJK 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 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang terdapat pada POJK PKM SJK?

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 perlindungan 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 wajib memenuhi POJK ini, yaitu Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK), Perusahaan Perdagangan Aset Kripto, dan Koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan;
- d. penambahan pengaturan mengenai larangan menerima sebagai konsumen dan/atau bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang;
- e. penambahan pengaturan perlindungan data dan/atau informasi dan kewajiban memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber;
- f. pencantuman biaya dan komisi/imbalan kepada agen pemasaran/perantara dalam perjanjian;
- g. penguatan pengaturan kegiatan penyediaan, penyampaian informasi, dan pemasaran pada Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI);
- h. penguatan aspek perlindungan Konsumen dalam kegiatan penagihan dan pengambilalihan atau penarikan agunan produk kredit atau pembiayaan;
- i. penguatan layanan pengaduan oleh PUJK dan layanan Konsumen oleh OJK;
- j. penguatan pengawasan perilaku PUJK (*market conduct*);
- k. penguatan kewenangan OJK dalam melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK);
- l. pengajuan keberatan terhadap sanksi administratif yang dikeluarkan oleh OJK; dan
- m. penguatan kewenangan OJK dalam melakukan gugatan perdata.

3. 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 antara lain Konsumen menyerahkan agunan yang bersumber dari tindak

kejahatan, serta Konsumen memberikan informasi dan/atau dokumen yang tidak jelas, tidak akurat, salah, dan menyesatkan.

4. Apa bentuk perlindungan bagi PUJK dalam POJK ini?

Bentuk perlindungan bagi PUJK antara lain:

- a. Pasal 6 mengatur bahwa PUJK berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik. Dalam Pasal 92 ayat (3) huruf c mengatur bahwa Konsumen memiliki kewajiban untuk beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan; dan
- b. Pasal 10 mengatur bahwa 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.

Dalam penyusunan POJK ini OJK *strikes the right balance* atau mengatur secara seimbang kepentingan PUJK dan kepentingan konsumen.

Oleh sebab itu, OJK mendorong untuk PUJK termasuk konsumen/masyarakat untuk dapat membaca peraturan ini dengan lengkap dan cermat.

5. Bagaimana pengaturan larangan menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dan larangan melakukan kerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari otoritas?

Pengaturan ini merupakan dukungan pengaturan dari amanat Pasal 237 UU P2SK bahwa setiap orang dilarang melakukan:

- a. penghimpunan dana dari masyarakat dan/atau untuk disalurkan kepada masyarakat;
- b. penerbitan surat berharga yang ditawarkan kepada masyarakat;
- c. penyediaan produk atau jasa sistem pembayaran; dan
- d. kegiatan lain yang dapat dipersamakan dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, keperantaraan di sektor keuangan, dan penyediaan produk atau jasa sistem pembayaran, selain yang telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan **dan berdasarkan peraturan perundang-undangan diwajibkan memiliki izin dari otoritas sektor keuangan.**

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. Pengaturan ini mendorong PUJK untuk mendukung pencegahan dan penanganan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas dan mendukung program anti pencucian uang.

6. 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.

Namun dalam Pasal 123 POJK PKM SJK mengatur mengenai waktu dimulainya penyampaian laporan rencana dan realisasi literasi keuangan dan inklusi keuangan kepada OJK c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen untuk PUJK yang memiliki kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan rencana dan realisasi rencana bisnis, yaitu:

- a. laporan rencana literasi keuangan dan inklusi keuangan paling lambat tanggal 30 November 2024; dan
- b. laporan realisasi literasi keuangan dan inklusi keuangan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.

Sebelum berlakunya kewajiban penyampaian tersebut, laporan literasi keuangan dan laporan inklusi keuangan disampaikan sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan rencana bisnis dan pelaporan realisasi rencana bisnis masing-masing PUJK.

7. 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. Dalam hal kegiatan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti pertemuan tanpa tatap muka wajib dilaksanakan secara digital melalui *video conference*.

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

Dalam Pasal 61 ayat (3) POJK PKM SJK diatur bahwa PUJK dapat bekerja sama dengan pihak lain dalam melakukan penagihan kredit

atau pembiayaan kepada Konsumen namun wajib memenuhi ketentuan:

- 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.

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

Dalam Pasal 61 ayat (5) POJK PKM SJK diatur bahwa segala dampak yang ditimbulkan atas penagihan kredit yang bekerja sama dengan pihak lain akan menjadi tanggung jawab PUJK yang bersangkutan.

10. Apa maksud POJK ini mengatur terkait penagihan termasuk pengambilalihan atau penarikan agunan?

Penagihan termasuk pengambilalihan atau penarikan agunan yang merupakan salah satu bentuk perilaku PUJK sehingga menjadi cakupan pengaturan dalam POJK ini. Beberapa pertimbangan pengaturan dimaksud di antaranya upaya dalam pemenuhan UU P2SK terkait penguatan aspek iktikad baik PUJK dan pencegahan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis.

Pengaturan ini juga mendorong agar PUJK memastikan produk/layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan calon konsumen sehingga lebih hati-hati atau selektif dalam menyalurkan kredit atau pembiayaan.

11. 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 memermalukan 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.

Pengaturan ini dimaksudkan memberikan pedoman bagi PUJK dalam melakukan penagihan untuk produk kredit dan pembiayaan, mengingat permasalahan penagihan menjadi perhatian publik

Di sisi lain, periode jam dan hari merupakan representasi kewajaran aktivitas PUJK dan Konsumen, serta mengikuti beberapa referensi seperti peraturan yang relevan.

12. Apakah penagihan tidak dapat dilakukan pada hari Minggu?

Penagihan dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat. Namun, PUJK dapat melakukan penagihan pada hari Minggu dengan persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.

13. Apakah hari cuti bersama yang ditetapkan oleh pemerintah pusat termasuk hari libur nasional pada pengaturan penagihan?

Sebagaimana diatur dalam Pasal 62 ayat (2) POJK PKM SJK, bahwa dalam melakukan tindakan penagihan PUJK wajib memastikan penagihan antara lain dilakukan hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat. Hari cuti bersama yang ditetapkan oleh pemerintah pusat termasuk hari libur nasional, sehingga penagihan tidak dapat dilakukan pada hari cuti bersama.

14. Bagaimana dengan penagihan yang dilakukan di luar tempat penagihan atau domisili Konsumen?

Sesuai Pasal 62 ayat (3) PUJK dapat melakukan penagihan di luar tempat penagihan atau domisili Konsumen yang ditetapkan sepanjang telah mendapatkan persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.

15. Apakah penagihan dapat dilakukan kepada istri/suami Konsumen?

Pada prinsipnya Konsumen merupakan pihak yang melakukan perjanjian dengan PUJK sehingga penagihan seharusnya dilakukan kepada Konsumen. Penagihan kepada istri/suami Konsumen dapat dilakukan apabila disetujui/disepakati oleh istri/suami Konsumen.

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

Pengambilalihan atau penarikan agunan untuk produk kredit atau pembiayaan yang diagunkan oleh jaminan fidusia, hak tanggungan dan/atau hipotek 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.

17. Apa yang menjadi parameter Konsumen wanprestasi?

Konsumen dinyatakan wanprestasi dalam hal Konsumen tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana telah diatur dalam perjanjian penggunaan produk dan/atau layanan. Ketika menyusun perjanjian antara PUJK dan Konsumen, PUJK wajib menyampaikan dan memberikan pemahaman mengenai kewajiban Konsumen dan kondisi yang dapat menyebabkan Konsumen masuk dalam kategori wanprestasi.

18. Bagaimana pengaturan terkait penentuan Konsumen terbukti wanprestasi untuk produk kredit atau pembiayaan yang diagunkan dengan jaminan fidusia, hak tanggungan dan/atau hipotek yang akan dilakukan pengambilalihan atau penarikan?

Penentuan Konsumen terbukti wanprestasi **untuk produk kredit atau pembiayaan yang diagunkan dengan jaminan fidusia, hak tanggungan dan/atau hipotek yang akan dilakukan pengambilalihan atau penarikan** dilakukan melalui:

- a. kesepakatan tertulis para pihak yang di dalamnya terdapat penyerahan secara sukarela terhadap objek yang menjadi jaminan;
- b. putusan pengadilan atau LAPS Sektor Jasa Keuangan; **dan/atau**
- c. mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Artinya, penentuan terbukti wanprestasi **dapat memilih salah satu opsi tersebut di atas. Dengan demikian penentuan terbukti wanprestasi tidak harus melalui pengadilan.**

19. Bagaimana pengaturan pengambilalihan atau penarikan agunan khususnya yang memiliki sertifikat fidusia?

Pengambilalihan atau penarikan agunan wajib dilaksanakan **sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan, sebagaimana diatur dalam Pasal 64 ayat (3) POJK PKM SJK. Untuk agunan yang memiliki sertifikat fidusia**, pengambilalihan atau penarikan agunan mengikuti UU Nomor 42 Tahun 1999 tentang

Jaminan Fidusia (UU Jaminan Fidusia), misalnya dalam Pasal 20 UU Jaminan Fidusia mengatur bahwa Jaminan Fidusia tetap mengikuti Benda yang menjadi objek Jaminan Fidusia dalam tangan siapapun Benda tersebut berada, kecuali pengalihan atas benda persediaan yang menjadi objek Jaminan Fidusia serta larangan dan sanksi pidana Konsumen mengalihkan, menggadaikan, atau menyewakan kepada pihak lain benda yang menjadi objek Jaminan Fidusia yang tidak merupakan benda persediaan tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Penerima Fidusia (Pasal 23 ayat (2) UU Jaminan Fidusia jo. Pasal 36 UU Jaminan Fidusia).

20. Apakah penarikan barang jaminan atau agunan dilarang dilakukan di ruang publik atau di luar tempat domisili Konsumen?

Perjanjian antara PUJK dan Konsumen merupakan ranah privat/perdata. Penarikan barang jaminan atau agunan yang dilakukan di ruang publik atau di luar tempat domisili Konsumen dapat berpotensi mengakibatkan gangguan secara fisik dan/atau psikis sehingga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat.

Namun PUJK dapat melakukan penagihan yang diikuti dengan pengambilalihan atau penarikan barang agunan di ruang publik atau di luar tempat domisili Konsumen sepanjang terdapat persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu untuk menyerahkan barang agunan di ruang publik atau di luar tempat domisili Konsumen.

Persetujuan Konsumen antara lain dapat dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarikan agunan.

Untuk Konsumen yang beriktikad tidak baik sebagaimana dalam penjelasan Pasal 6 POJK PKM SJK, pelaksanaan penarikan barang jaminan atau agunan dapat dilakukan di mana saja sepanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. Apakah fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dan fungsi atau unit Layanan Pengaduan itu sama?

Dengan berlakunya POJK PKM SJK, tugas yang terdapat pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan menjadi bagian dari tugas dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen. Artinya fungsi atau unit Layanan Pengaduan menjadi fungsi atau unit Pelindungan Konsumen. **Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen memiliki tugas di antaranya adalah menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.**

26. 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.

27. 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.

28. Bagaimana penerapan dari pengenaan sanksi administratif oleh OJK dalam POJK PKM SJK?

Sesuai dengan pasal 113 POJK PKM ini, pengenaan sanksi administratif oleh OJK dalam POJK PKM SJK diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan jangka waktu yang diberikan OJK untuk PUJK menindaklanjuti atau memenuhi sanksi administratif dimaksud.

Untuk sanksi administratif berupa denda administratif, berdasarkan pasal 115 ayat (9) POJK PKM SJK diatur bahwa ketika PUJK mengajukan permohonan keberatan kepada Otoritas Jasa Keuangan, kewajiban pembayaran sanksi administratif ditangguhkan sementara sejak diterimanya surat permohonan keberatan sampai dengan ditetapkannya keputusan terhadap permohonan keberatan tersebut.

29. Mengapa sebagian besar pasal memiliki norma sanksi administratif bahkan untuk denda administratif mencapai Rp 15 miliar?

Penyusunan POJK ini mengikuti Lampiran II UU Nomor 13 Tahun 2022 yang merupakan perubahan kedua dari UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan yang menyatakan: “Norma yang memberikan sanksi administratif, sanksi keperdataan, atau sanksi pidana harus ditempatkan setelah norma yang memuat kewajiban atau larangan.”

Nominal denda administratif sebesar Rp15 Miliar merupakan batas atas/maksimal di mana sebelumnya telah diatur dalam POJK 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Di sisi lain, pengenaan denda ini memperhatikan Pasal 113 POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang mengatur bahwa pengenaan sanksi administratif diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.

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

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

31. 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.

32. 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.

33. Kapan POJK ini mulai berlaku?

POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan kecuali untuk beberapa PUJK yang diatur secara khusus waktu pemberlakuannya.