

**DAFTAR TANYA JAWAB LAZIM/ FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)  
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 18/SEOJK.08/2024  
TENTANG**

**PENILAIAN SENDIRI TERHADAP PEMENUHAN KETENTUAN PELINDUNGAN  
KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN**

**1. Apa latar belakang penerbitan SEOJK ini?**

SEOJK ini merupakan tindak lanjut dari amanat Pasal 87 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK), SEOJK ini mengatur lebih lanjut ketentuan mengenai penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Terdapat kebutuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai petunjuk pelaksanaan tentang penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

**2. Bagaimana cara menyampaikan Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

PUJK menyampaikan Laporan Hasil Penilaian Sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada OJK dengan melakukan pengisian Kertas Kerja pada sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan pelindungan konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

**3. Apa saja cakupan Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

PUJK mengisi seluruh Kertas Kerja Laporan Hasil Penilaian Sendiri mencakup:

- a. Kertas Kerja umum terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat;
- b. Kertas Kerja pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan kepada Konsumen dan masyarakat;
- c. Kertas Kerja pelindungan data dan informasi Konsumen;
- d. Kertas Kerja desain produk dan layanan;
- e. Kertas Kerja penyediaan dan penyampaian informasi produk dan layanan;
- f. Kertas Kerja pemasaran produk dan layanan;
- g. Kertas Kerja penyusunan perjanjian terkait produk dan layanan;
- h. Kertas Kerja pemberian layanan atas penggunaan produk dan layanan; dan
- i. Kertas Kerja penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan layanan.

**4. Apakah terdapat perbedaan Kertas Kerja pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan kepada Konsumen dan masyarakat antara PUJK selain pergadaian swasta dan pergadaian swasta?**

Ya, terdapat 2 (dua) jenis Kertas Kerja pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan kepada Konsumen dan masyarakat, yaitu:

- a. bagi PUJK selain perusahaan pergadaian swasta, mengisi sebagaimana Kertas Kerja 2.0; dan
- b. bagi perusahaan pergadaian swasta, mengisi sebagaimana Kertas Kerja 2.1.

Kertas Kerja dibedakan sehubungan dengan ketentuan dalam POJK Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK, serta POJK mengenai Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat.

#### **5. Bagaimana teknis penyampaian Kertas Kerja desain produk dan layanan terkait produk dan layanan pada tahun berjalan jika telah melewati batas waktu penyampaian Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

Jika PUJK telah menyampaikan Laporan Hasil Penilaian Sendiri pada tahun berjalan, dan produk dan/atau layanan PUJK memenuhi kriteria:

- a. ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali; atau
- b. dilakukan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material terhadap produk dan/atau layanan yang telah diselenggarakan sebelumnya,

maka PUJK melakukan pengisian pemenuhan ketentuan dalam Kertas Kerja desain produk dan layanan atas hal dimaksud pada periode penyampaian tahun berikutnya.

Contoh:

1. Jika PUJK memiliki produk dan/atau layanan yang ditawarkan untuk pertama kali atau pada bulan November tahun 2024; atau
2. Jika PUJK telah menyampaikan Laporan Hasil Penilaian Sendiri pada tanggal 31 Agustus 2024 kepada OJK, selanjutnya PUJK memiliki produk dan/atau layanan yang dilakukan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material terhadap produk dan/atau layanan yang telah diselenggarakan sebelumnya, pada tanggal 10 November 2024,

maka pengisian pemenuhan ketentuan dalam Kertas Kerja desain produk dan layanan disampaikan paling lambat pada tanggal 30 September 2025.

#### **6. Apa yang dimaksud data dan/atau informasi dalam pengisian Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

Data dan/atau informasi yang dimaksud dalam pengisian Laporan Hasil Penilaian Sendiri adalah data dan/atau informasi yang dimiliki oleh PUJK sebagai dokumen pendukung pada saat pengisian Kertas Kerja terkait. PUJK menyampaikan data dan/atau informasi tersebut dengan mengunggah laporan dan/atau dokumen pendukung pada masing-masing pertanyaan dari

Kertas Kerja di sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi dan perlindungan konsumen.

**7. Bagaimana mekanisme penyampaian Laporan Hasil Penilaian Sendiri dalam SEOJK ini?**

- a. Penyampaian Laporan Hasil Penilaian Sendiri disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
- b. Penyampaian Laporan Hasil Penilaian Sendiri dilakukan secara dalam jaringan (daring) melalui sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan perlindungan konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Dalam hal sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan, PUJK menyampaikan laporan secara daring melalui surat elektronik resmi PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan disertai salinan digital atau hasil pindai (*scan*) surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian Laporan Hasil Penilaian Sendiri.
- d. Dalam hal sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan mengalami gangguan, penyampaian laporan dilakukan secara luar jaringan (*luring*) dalam bentuk salinan elektronik (*softcopy*) yang disimpan dalam perangkat keras, antara lain *compact disc*, *flashdisk*, serta media penyimpanan lainnya dengan dilengkapi surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian Laporan Hasil Penilaian Sendiri.

**8. Kapan batas waktu penyampaian Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

- a. PUJK menyampaikan laporan hasil Penilaian Sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan.
- b. Dalam hal tanggal 30 September jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan hasil Penilaian Sendiri disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

**9. Siapa penanggung jawab Laporan Hasil Penilaian Sendiri?**

Salah satu anggota direksi yang ditunjuk PUJK bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan hasil Penilaian Sendiri sesuai kebijakan internal masing-masing PUJK.

**10. Kapan SEOJK ini mulai berlaku?**

SEOJK ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, yaitu pada tanggal 10 Desember 2024.