PENJELASAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR /POJK.07/2021

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DI

SEKTOR JASA KEUANGAN

1. UMUM

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksud bertujuan untuk memenuhi aspek perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan. Namun demikian, dalam perkembangannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 masih memerlukan penyempurnaan untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen yang efektif, menyikapi perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis disektor jasa keuangan, menyelaraskan dengan regulasi dan kebijakan baru yang diterbitkan di sektor jasa keuangan, serta penguatan Pengawasan *Market Conduct*.

Dalam rangka mewujudkan Perlindungan Konsumen yang efektif, mampu melindungi dan menjaga kepercayaan Konsumen, penguatan regulasi, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perundang-undangan, maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan harus memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, penanganan pengaduan dan sengketa yang efektif, serta penegakan kepatuhan. Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut dilakukan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, melayani penggunaan atas produk dan/atau layanan serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dan sengketa Konsumen. Selain itu, dalam rangka perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan melakukan layanan konsumen dan masyarakat, pembelaan hukum dan pengawasan perlindungan konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka dilakukan pembentukan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan ini.

1. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain mengenai peran PUJK dalam memberikan:

1. pemahaman terhadap karakteristik sektor jasa keuangan, produk, dan/atau layanannya kepada masyarakat; dan
2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan serta prosedur dan mekanisme perlindungan Konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan;

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun pasca produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen.

Yang dimaksud dengan perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem dalam rangka memberikan jaminan proteksi pada aset, privasi, dan data konsumen.

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Konsumen antara lain:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
2. meletakkan pencegahan lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada konsumen tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi secara prioritas memusatkan tujuan pada detail informasi produk dan/atau layanan yang akan disampaikan kepada konsumen, penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh pegawai atau pemimpin kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen.

Yang dimaksud dengan “perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen.

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan dan sengketa yang efektif” adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PUJK.

Yang dimaksud dengan “penegakan kepatuhan” adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan PUJK untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Perlindungan Konsumen contoh:

1. Pembentukan fungsi atau unit perlindungan Konsumen;
2. tanggung jawab PUJK atas kesalahan dan/atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian;
3. tanggung jawab terhadap pihak ketiga yang menyebabkan kerugian terhadap Konsumen; dan
4. pelaporan pelaksanaan perlindungan Konsumen kepada OJK.

Pasal 3

Yang dimaksud dengan itikad baik antara lain PUJK wajib memberikan informasi secara jujur, akurat dan lengkap, menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen dan memperhatikan aspek keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian Konsumen.

Pasal 4

Cukup jelas.

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Kebijakan dimaksud meliputi mekanisme dan prosedur mengenai:

1. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;
2. layanan khusus terkait Konsumen berkebutuhan khusus;
3. perlindungan aset Konsumen;
4. perlindungan data dan atau/informasi Konsumen; dan
5. mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Upaya pencegahan yang dilakukan PUJK antara lain adalah melakukan perjanjian kerja sama yang mengatur larangan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan serta mekanisme pertanggungjawaban pihak ketiga atas kerugian Konsumen yang timbul akibat pelanggaran ketentuan perundang-undangan.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud “pemenuhan aspek Perlindungan Konsumen” antara lain:

1. kesesuaian produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
2. kesesuaian penetapan harga produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Pengujian yang dilakukan PUJK dapat melalui survei*,* riset pemasaran dan/atau penjualan secara terbatas atas produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dimaksud.

Ayat (2)

 Cukup Jelas

Ayat (3)

 Cukup Jelas

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “Informasi” antara lain:

1. manfaat yang dapat diperoleh;

2. biaya yang harus dibayarkan;

3. risiko yang mungkin harus ditanggung;

4. hak yang dapat diperoleh;

5. kewajiban yang harus dipenuhi; dan

6. persyaratan dan tata cara

Konsumen atas kepemilikan atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

Contoh risiko yang mungkin harus ditanggung antara lain risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank seperti risiko turunnya harga saham ketika melakukan transaksi melalui bank atau transaksi valuta asing dapat berisiko nilai valuta asing menurun.

Ayat (2)

Contoh alat bukti yaitu bukti rekaman atau tulisan konfirmasi atas pemahaman Konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dibuat secara tertulis antara lain dapat dicantumkan dalam brosur, *leaflet*, laman (*website*), atau berbentuk Informasi Elektronik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Contoh dapat mengikat Konsumen secara hukum antara lain dokumen perjanjian.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh dari latar belakang Konsumen antara lain pendidikan, usia, status keluarga, dan kebutuhan khusus yang dimiliki (jika ada).

Huruf b

Contoh dari pekerjaan Konsumen antara lain jenis pekerjaan, dan status pekerjaan.

Huruf c

Contoh dari keuangan Konsumen antara lain penghasilan dan pengeluaran.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Yang dimaksud “referensi” adalah PUJK berperan mereferensikan atau merekomendasikan suatu produk dan/atau layanan PUJK lain.

Yang dimaksud “referensi dalam rangka produk PUJK” adalah PUJK berperan mereferensikan atau merekomendasikan suatu produk dan/atau layanan PUJK lain yang menjadi persyaratan untuk memperoleh suatu produk dari PUJK yang bersangkutan kepada Konsumen.

Ayat (2)

PUJK tetap bertanggung jawab terhadap produk yang diterbitkannya.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Persetujuan Konsumen diperoleh sebelum PUJK menghubungi Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh alat bukti yaitu bukti rekaman atau tulisan konfirmasi atas pemahaman Konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

PUJK tidak perlu mencantumkan logo Otoritas Jasa Keuangan pada media penawaran, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “terdaftar” pada huruf ini adalah memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran, pengesahan atau pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 23

Yang dimaksud dengan “skema piramida” adalah sistem kegiatan usaha yang memperoleh keuntungan bukan dari hasil kegiatan penjualan barang, melainkan dengan memanfaatkan peluang keikutsertaan mitra usaha, terutama dari biaya partisipasi orang lain yang akan bergabung atau yang telah bergabung.

Pasal 24

Ayat (1)

Contoh benturan kepentingan adalah adanya komisi/remunerasi tambahan atas penjualan suatu produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Contoh penyampaian informasi mengenai benturan kepentingan adalah ketika agen memasarkan produk asuransi, agen wajib menyampaikan adanya komisi atas penjualan produk asuransi dimaksud.

Ayat (3)

Cukup Jelas

Pasal 25

Cukup Jelas

Pasal 26

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban” mencakup pula mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan serta hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti jika dalam masa jeda (*cooling-off period*) untuk produk dan/atau layanan yang:

1. memiliki komponen investasi jangka panjang (*long-term investment component*)
2. bersifat kompleks
3. ditawarkan dengan metode penawaran *high-pressure* atau *unconventional sales tactics*; dan/atau
4. ditawarkan tidak secara langsung atau tatap muka.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh alat bukti yaitu bukti rekaman atau tulisan konfirmasi atas pemahaman Konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undanganan.

Pasal 27

Yang dimaksud dengan “keseimbangan” adalah perjanjian disusun dengan mempertimbangkan kesetaraan hak dan kewajiban antara PUJK dengan Konsumen.

Yang dimaksud “keadilan” adalah terpenuhinya segala sesuatu yang merupakan hak dan kewajiban dalam hubungan antara para pihak, dalam hal ini adalah PUJK dan Konsumen.

Yang dimaksud “kewajaran” adalah tetap memperhatikan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dalam menentukan isi perjanjian. Nilai-nilai tersebut merujuk namun tidak terbatas pada moral dan adat istiadat yang berlaku di masyarakat

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Penyalahgunaan keadaan yaitu memanfaatkan kondisi Konsumen yang mendesak karena kondisi tertentu atau dalam keadaan darurat dan secara sengaja atau tidak sengaja PUJK tidak menjelaskan manfaat, biaya dan risiko dari produk dan/atau layanan yang ditawarkan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Dalam hal perubahan dilakukan terhadap hal-hal yang bersifat umum maka perubahan akan dinformasikan kepada Konsumen beserta alasannya;

Ayat (2)

Contoh pemberitahuan kepada Konsumen antara lain pengumuman melalui *website*, surat secara langsung kepada Konsumen.

Ayat (3)

Dalam hal perubahan dilakukan terhadap produk kredit/pembiayaan maka perubahan tersebut dikonfirmasikan secara pribadi kepada Konsumen untuk mendapatkan persetujuan dari Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Huruf a

Produk dan/atau layanan yang bersifat investasi jangka panjang antara lain seperti asuransi jiwa jangka panjang, dana pensiun dan lain sebagainya

Huruf b

Produk dan/atau layanan yang bersifat kompleks dapat berupa produk derivatif seperti unit link ataupun produk *bundling* dalam satu paket

Huruf c

* Produk yang ditawarkan dengan metode *high-pressure sales tactics* antara lain seperti penawaran produk melalui metode yang secara otomatis mendaftarkan Konsumen ke dalam pembelian produk (misalnya melalui tautan), penawaran melalui telepon secara terus menerus, penawaran yang memanfaatkan kesulitan Konsumen dan lain sebagainya.
* Produk yang ditawarkan dengan metode penawaran *unconventional sales tactics* antara lain seperti produk asuransi, dan kredit Konsumen.

Huruf d

Produk yang tidak ditawarkan secara langsung/tatap muka seperti produk yang ditawarkan melalui *telemarketing*.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*)” adalah perbuatan hukum mengalihkan hak tagih atas piutang dan hak kebendaan tak bertubuh kepada pihak lain sebagaimana diatur dalam Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen” adalah pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*) tidak mengakibatkan perubahan biaya, manfaat, risiko, hak dan kewajiban yang timbul berdasarkan perjanjian kredit/pembiayaan dengan PUJK.

Pasal 32

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “layanan khusus” dalam pasal ini antara lain adalah memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille* dan fitur aplikasi penyedia layanan yang memudahkan para penyandang kebutuhan khusus untuk memperoleh produk dan layanan yang disediakan secara digital.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya meliputi:

1. sektor perbankan antara lain tabungan, *safe deposit box*, kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, kelembagaan, dan perizinan bank.
2. sektor industri keuangan non bank antara lain asuransi jiwa, asuransi umum, bancassurance, pembiayaan multi guna, pembiayaan kendaraan berdasarkan prinsip syariah, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, program pensiun iuran pasti, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang telah berizin dan terdaftar, kelembagaan, dan perizinan Industri Keuangan Non Bank.
3. sektor pasar modal antara lain obligasi, saham, sukuk, reksa dana, kelembagaan, dan perizinan Pasar Modal.

Yang dimaksud dengan “Informasi lainnya” adalah Informasi yang terkait dengan sistem dan Informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan dan investasi illegal.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Angka 1

Yang dimaksud dengan “itikad tidak baik” adalah itikad tidak baik berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan.

Angka 2

Pengajuan gugatan dilakukan berdasarkan penilaian OJK bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan mengakibatkan kerugian materi bagi Konsumen, masyarakat, atau sektor jasa keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pengidentifikasian” antara lain melakukan analisis terkait produk dan/atau layanan dalam rangka memastikan pelaksanaan ketentuan di dalam peraturan ini.

Yang dimaksud dengan “pengukuran” antara lain melakukan evaluasi secara berkala terhadap prosedur yang digunakan dalam memenuhi pelaksanaan ketentuan di dalam peraturan ini.

Yang dimaksud dengan “pemantauan” antara lain melakukan pengamatan dan penilaian terhadap pelaksanaan ketentuan di dalam peraturan ini.

Yang dimaksud dengan “pelaporan” antara lain melakukan penyusunan dan penyampaian laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan ketentuan di dalam peraturan ini oleh Direksi PUJK kepada Dewan Komisaris PUJK.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perintah tertulis” adalah perintah secara tertulis untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan kegiatan tertentu guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau mencegah dan mengurangi kerugian Konsumen, masyarakat, dan sektor jasa keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup Jelas