

OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR /POJK.07/2021

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN DI

SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

Menimbang : a. bahwa dalam perkembangannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memerlukan penyempurnaan untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih kuat, menyikapi perkembangan sektor jasa keuangan yang dinamis, semakin kompleks serta untuk penguatan pengaturan pengawasan *market conduct*, sehingga perlu diganti;

b. bahwa untuk melaksanakan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31 Undang-UndangNomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;

Mengingat : Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

# **BAB I**

# **KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan adalah pihak-pihak yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan yaitu Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
4. Perlindungan Konsumen adalah upaya mewujudkan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dengan cakupan perilaku PUJK dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen.
5. Pengawasan *Market Conduct/*Perilaku Pasar adalah pengawasan terhadap perilaku PUJK dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam upaya mewujudkan Perlindungan Konsumen.
6. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
7. Direksi bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:
8. organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar; atau
9. pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
10. Dewan Komisaris bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Dewan Komisaris pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah:
11. organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi; atau
12. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.

### **Pasal 2**

Perlindungan Konsumen menerapkan Prinsip:

1. Edukasi yang memadai;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
5. Penanganan pengaduan dan sengketa yang efektif; dan
6. Penegakan kepatuhan.

# **BAB II**

# **KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN**

## **Bagian Kesatu**

## **Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab (*Responsible Business Conduct)***

### **Pasal 3**

PUJK wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

### **Pasal 4**

1. PUJK berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen.
2. PUJK berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen.

### **Pasal 5**

1. PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis Perlindungan Konsumen.
2. Kebijakan Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
3. tahapan desain produk dan/atau layanan;
4. tahapan penyusunan informasi mengenai produk dan/atau layanan;
5. tahapan penyampaian informasi mengenai produk dan/atau layanan;
6. tahapan penawaran produk dan/atau layanan;
7. tahapan pembuatan perjanjian dengan Konsumen;
8. tahapan pelayanan Konsumen atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
9. tahapan penanganan pengaduan dan sengketa Konsumen.
10. Kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam standar prosedur operasional dan dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional PUJK.
11. Kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) wajib ditaati oleh Direksi dan pegawai PUJK.

### **Pasal 6**

1. PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK dari perilaku:
2. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan
3. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya,

yang dapat merugikan Konsumen.

1. Direksi, Dewan Komisaris, dan pegawai PUJK wajib menaati kode etik Perlindungan Konsumen yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.

**Pasal 7**

1. PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan karena perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan, baik yang dilakukan Direksi, Dewan Komisaris, dan pegawai PUJK dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK.
2. Dalam hal kerugian yang disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, PUJK dapat membuktikan telah melakukan upaya dalam rangka mencegah terjadinya perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan.

## 

## **Bagian Kedua**

## **Desain Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 8**

1. PUJK wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.
2. Perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan:
3. pemenuhan aspek Perlindungan Konsumen; dan
4. faktor penilaian produk yang meliputi fitur produk, risiko, biaya (tarif) sesuai dengan profil target pasar.

### **Pasal 9**

1. PUJK wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan jasa keuangan terlebih dahulu sebelum ditawarkan kepada Konsumen secara massal.
2. Pengujian produk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk menilai risiko yang dapat merugikan Konsumen.
3. Dalam hal hasil pengujian sebagaimana dimaksud ayat (2) tidak terpenuhi, maka PUJK melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan jasa keuangan.

### **Pasal 10**

PUJK wajib menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan.

## **Bagian Ketiga**

## **Penyusunan Informasi Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 11**

1. PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat dijadikan sebagai alat bukti.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### **Pasal 12**

1. PUJK wajib menyusun ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
2. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:
3. nama dan jenis produk dan/atau layanan;
4. nama penerbit;
5. fitur utama;
6. manfaat;
7. risiko;
8. persyaratan dan tata cara;
9. biaya;
10. simulasi dan/atau data historis; dan
11. informasi tambahan.
12. Ringkasan informasi produk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari 2 (dua) versi yaitu versi umum dan versi personal.

### **Pasal 13**

1. PUJK wajib menggunakan istilah, frasa dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap informasi produk dan/atau layanan.
2. Informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis dalam setiap dokumen atau sarana yang:
3. digunakan untuk pemasaran; dan/atau
4. dapat mengikat Konsumen secara hukum.
5. Bahasa Indonesia dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan deengan bahasa lain jika diperlukan.
6. PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
7. PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen.
8. Dalam hal dokumen dan/atau sarana penyampaian informasi mengenai produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menggunakan bahasa asing, bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan Bahasa Indonesia.

## **Bagian Keempat**

## **Penyampaian Informasi Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 14**

Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) wajib:

1. disampaikan pada saat melakukan kegiatan pemasaran; dan
2. disampaikan pada saat sebelum penandatanganan perjanjian dengan Konsumen.

### **Pasal 15**

1. PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 kepada calon Konsumen pada saat:
2. tahapan sebelum konsumen memutuskan membeli produk dan/atau layanan; dan/atau
3. tahapan membuat perjanjian.
4. Penyampaian ringkasan informasi produk dan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan metode:
5. tatap muka langsung dengan calon Konsumen; dan/atau
6. melalui metode tanpa tatap muka langsung dengan calon Konsumen.
7. Teknis penyampaian ringkasan informasi produk sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui:
8. media cetak;
9. media digital; dan/atau
10. sarana komunikasi pribadi.
11. Ketentuan lebih lanjut mengenai ringkasan informasi produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### **Pasal 16**

1. PUJK wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
2. Dalam hal PUJK menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 17**

1. PUJK wajib melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
2. Kewajiban PUJK atas pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebagai program tahunan.
3. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan pedoman di masing-masing PUJK.
4. Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan literasi keuangan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Peningkatan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

## **Bagian Kelima**

## **Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 18**

PUJK dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan atau memiliki potensi merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

### **Pasal 19**

1. PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada Konsumen.
2. Kesesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan klasifikasi Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:
3. latar belakang Konsumen;
4. pekerjaan Konsumen;
5. keuangan konsumen;
6. maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan PUJK; dan/atau
7. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi Konsumen.

### **Pasal 20**

1. PUJK dapat menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerjasama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi dalam rangka produk PUJK maka:
2. PUJK dilarang memaksa dan/atau memengaruhi Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan lain dalam hasil aktivitas kerjasama tersebut; dan
3. PUJK menyediakan pilihan produk dan/atau layanan lain dari beberapa PUJK dalam hasil aktivitas kerjasama tersebut.
4. Dalam hal produk dan/atau layanan lain pada hasil aktivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang ditawarkan merupakan pilihan Konsumen, maka PUJK tidak bertanggung jawab terhadap risiko atas pilihan tersebut.
5. Masing-masing PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerjasama wajib menyampaikan dan menjelaskan informasi masing-masing produk dan/atau layanan.

### **Pasal 21**

1. PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.
2. Dalam hal Konsumen setuju untuk diberikan penawaran dan/atau informasi produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, maka PUJK wajib melakukan konfirmasi atas pemahaman Konsumen.
3. Konfirmasi pemahaman Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam media yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
4. penawaran produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:
5. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen; dan
6. menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan terlebih dahulu sebelum menawarkan produk dan/atau layanan PUJK.

### **Pasal 22**

1. PUJK wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
2. nama dan/atau logo PUJK; dan
3. pernyataan bahwa PUJK terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
4. Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, dalam penawaran atau promosi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan dimaksud terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### **Pasal 23**

Dalam melakukan kegiatan pemasaran, PUJK dilarang menggunakan skema piramida sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan.

### **Pasal 24**

1. PUJK, agen penjual, dan pegawai dari PUJK wajib menghindari benturan kepentingan antara PUJK dengan Konsumen.
2. PUJK wajib menyediakan informasi mengenai adanya benturan kepentingan atau potensi benturan kepentingan kepada Konsumen.

### **Pasal 25**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pemasaran produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## **Bagian Keenam**

## **Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 26**

1. PUJK wajib memastikan pemahaman Konsumen atas setiap informasi mengenai produk dan/atau layanan, rincian biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban yang disampaikan kepada Konsumen sebelum Konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian.
2. PUJK memberikan waktu yang cukup kepada Konsumen untuk memahami informasi yang disampaikan.
3. Konfirmasi pemahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dituangkan dalam media yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

### **Pasal 27**

PUJK wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.

### **Pasal 28**

1. Dalam hal PUJK menggunakan perjanjian baku, perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk digital atau elektronik.
3. PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk melihat dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
4. Klausula dalam Perjanjian baku yang dilarang adalah yang memuat:
   * + 1. Klausula eksonerasi/eksemsi yaitu yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.
       2. Penyalahgunaan keadaan yaitu suatu kondisi dalam Perjanjian Baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan.
5. Klausula eksonerasi/eksemsi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a antara lain:
   * + 1. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
       2. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
       3. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika PUJK menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab PUJK;
       4. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
       5. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran;
       6. menyatakan bahwa PUJK dapat mengubah ketentuan perjanjian secara sepihak setelah perjanjian ditandatangani;
       7. menyatakan bahwa PUJK dapat memperbarui perjanjian secara sepihak;
       8. menyatakan bahwa PUJK dapat mengubah layanan keuangan yang diberikan berdasarkan perjanjian secara sepihak setelah ditandatangani oleh Konsumen;
       9. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap perjanjian sebagaimana diatur pada huruf f, huruf g, huruf h;
       10. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu perjanjian;
       11. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menentukan sebuah perjanjian telah dilanggar atau menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
       12. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK;
       13. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian;
       14. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan
       15. menyatakan bahwa pemberian kuasa oleh Konsumen kepada PUJK tidak akan berakhir apabila Konsumen meninggal dunia, berada di bawah pengampuan, dan pailit.

### **Pasal 29**

1. PUJK wajib menginformasikan kepada Konsumen setiap perubahan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian mengenai produk dan/atau layanan PUJK.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan PUJK.
3. Dalam hal perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terkait dengan produk kredit/pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban serta pengurangan manfaat dan hak kepada Konsumen maka PUJK wajib mengonfirmasi persetujuan/penolakan konsumen dan dituangkan dalam dokumen dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
4. Kewajiban mengonfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikecualikan apabila perubahan terkait dengan produk kredit/pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban serta pengurangan manfaat dan hak kepada Konsumen diatur dalam peraturan perundang-undangan.
5. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan penalti apapun.
6. Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya maka PUJK menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

### **Pasal 30**

1. PUJK wajib menyediakan masa jeda (*cooling-off period*) bagi Konsumen untuk mempelajari dokumen perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
2. memiliki komponen investasi jangka panjang (*long-term investment component*);
3. bersifat kompleks;
4. ditawarkan dengan metode penawaran *high-pressure* atau *unconventional sales tactics*; dan/atau
5. ditawarkan tidak secara tatap muka langsung.
6. Jangka waktu pemberian masa jeda (*cooling-off period*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
7. Dalam hal belum terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda (*cooling-off period*) atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK wajib memberikan masa jeda (*cooling-off period*) sekurang-kurangnya 2 (dua) hari kerja.

**Pasal 31**

1. Dalam hal PUJK melaksanakan pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*) berdasarkan perjanjian kredit/pembiayaan dengan konsumen, PUJK wajib memastikan dan memenuhi tata cara pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
3. diberitahukan kepada konsumen; dan
4. dimuat di dalam perjanjian kredit/pembiayaan.
5. PUJK wajib memastikan pengalihan hak kepada pihak lain (*cessie*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

## **Bagian Ketujuh**

## **Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 32**

1. PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19.
2. PUJK bertanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen Penyandang Disabilitas.

### **Pasal 33**

PUJK wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.

### **Pasal 34**

PUJK wajib memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

### **Pasal 35**

PUJK wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

### **Pasal 36**

PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Pasal 37**

1. PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Direksi, pegawai PUJK dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK.
2. Direksi, pegawai PUJK dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK harus memiliki kapasitas yang memadai untuk memahami klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 dan kompleksitas produk dan/atau layanan yang ditawarkan.

### 

### **Pasal 38**

1. PUJK dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga.
2. Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
3. Konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
4. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
5. PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data pribadi dan informasi konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan atau keamanan secara berkala.
6. Dalam hal PUJK memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, PUJK wajib:
7. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk PUJK; dan
8. memberitahukan Konsumen darimana PUJK memperoleh data pribadi Konsumen.
9. Pembatalan atau perubahan sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan secara tertulis oleh Konsumen.

## **Bagian Kedelapan**

## **Penanganan Pengaduan dan Sengketa atas Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan**

### **Pasal 39**

1. PUJK wajib melaksanakan kebijakan dan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen.
2. Dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana pada ayat (1), PUJK dilarang mengenakan biaya apapun kepada Konsumen.
3. Ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

### **Pasal 40**

1. Dalam hal mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak mencapai kesepakatan maka Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

### **Pasal 41**

PUJK wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

### **Pasal 42**

Ketentuan mengenai penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

# **BAB III**

# **PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN**

### **Pasal 43**

1. Konsumen dan masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa:
2. layanan penerimaan informasi;
3. layanan pemberian informasi; dan
4. layanan pengaduan berindikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
5. Informasi yang dapat diterima dan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk dan informasi lainnya.
6. Ketentuan mengenai layanan Konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

# **BAB IV**

# **PEMBELAAN HUKUM OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN**

# **Pasal 44**

1. Untuk perlindungan Konsumen, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
2. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan PUJK dimaksud;
3. Mengajukan gugatan:
4. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
5. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
6. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya akan digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
7. Gugatan perdata untuk perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan gugatan *legal standing* bukan gugatan perwakilan kelompok (*class action*).
8. Gugatan perdata untuk perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan penilaian OJK bukan atas permintaan Konsumen.

# **Pasal 45**

1. Lembaga Jasa Keuangan wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi dalam rangka gugatan perdata di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Lembaga Jasa Keuangan wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

# **BAB V**

# **PENGENDALIAN INTERNAL**

## **Bagian Kesatu**

## **Peran Direksi dan Dewan Komisaris**

### **Pasal 46**

1. Dewan Direksi bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.
2. Untuk melakukan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direksi wajib melakukan:
3. pengidentifikasian;
4. pengukuran;
5. pemantauan; dan
6. pelaporan.
7. Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

### **Pasal 47**

1. PUJK wajib memiliki sistem pengawasan bagi Direksi dalam rangka Perlindungan Konsumen.
2. PUJK wajib membentuk sistem pelaporan untuk menjamin pelaksanaan pengawasan Direksi terhadap ketaatan pelaksanaan Peraturan ini.

## **Bagian Kedua**

## **Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen**

### **Pasal 48**

1. PUJK wajib membentuk fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.
2. Pembentukan fungsi atau/unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berada pada:
3. fungsi atau unit berbeda; atau
4. fungsi atau unit yang sama.
5. Pembentukan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit manajemen risiko, audit internal, hukum dan kepatuhan.
6. Dalam membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK mempertimbangkan:
7. jumlah aset;
8. jumlah kantor;
9. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan jasa keuangan;
10. jumlah klasifikasi konsumen; dan/atau
11. jumlah sumber daya manusia PUJK.

### **Pasal 49**

Fungsi atau unit Perlindungan Konsumen memiliki tugas paling kurang:

1. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan;
2. berkoordinasi dengan unit terkait dalam rangka pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan;
3. melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Konsumen, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Perlindungan Konsumen; dan
4. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

## **Bagian Ketiga**

## **Penilaian Mandiri (*Self Assessment*)**

### **Pasal 50**

1. PUJK wajib melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap penyusunan dan penerapan kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 beserta evaluasinya.
2. PUJK wajib menyampaikan laporan hasil penilaian mandiri (*self-assessment*) kepada Otoritas Jasa Keuangan 1 (satu) tahun sekali paling lambat 30 (tiga puluh) September tahun berjalan.
3. Dalam hal batas penyampaian laporan penilaian mandiri (*self-assessment*) sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan penilaian mandiri (*self-assessment*) disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
4. Penyampaian laporan penilaian mandiri (*self-assessment*) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
5. Dalam hal penyampaian laporan penilaian mandiri (*self-assessment*) melalui sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mengalami gangguan maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada Otoritas Jasa Keuangan cq. Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian mandiri (*self-assessment*) ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

# **BAB VI**

# **PENGAWASAN** ***MARKET CONDUCT*/PERILAKU PASAR**

### **Pasal 51**

Untuk perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan melakukan Pengawasan *Market Conduct* dengan cara:

1. pengawasan tidak langsung; dan/atau
2. pengawasan langsung.

### **Pasal 52**

1. Dalam rangka Pengawasan *Market Conduct*, Otoritas Jasa Keuangan berwenang menetapkan perintah tertulis.
2. Bentuk perintah tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:
3. mengganti pengurus atau pihak tertentu di PUJK;
4. menghentikan, membatasi, atau memperbaiki kegiatan usaha atau transaksi;
5. menghentikan atau mengubah perjanjian antara PUJK dengan pihak lain yang diduga merugikan Konsumen, masyarakat, dan sektor jasa keuangan; dan
6. menyampaikan informasi, dokumen, dan/atau laporan tertentu kepada OJK.
7. PUJK wajib melaksanakan perintah tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
8. PUJK wajib menyampaikan laporan pelaksanaan perintah tertulis sebagaimana ayat (1) kepada OJK.
9. Perintah tertulis dinyatakan berakhir apabila PUJK telah melaksanakan Perintah Tertulis dimaksud dan OJK menyatakan perintah tertulis berakhir.

### **Pasal 53**

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan Pengawasan *Market Conduct* diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Pengawasan *Market Conduct* Sektor Jasa Keuangan.

# **BAB VII**

# **SANKSI ADMINISTRATIF**

### **Pasal 54**

1. PUJK selain Pergadaian Swasta dan Lembaga Keuangan Mikro yang melanggar ketentuan penilaian mandiri (*self-assessment*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:
2. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Perusahaan Pergadaian Pemerintah, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero); atau
3. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.
4. Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan yang melanggar ketentuan penilaian mandiri (*self-assessment*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

### **Pasal 55**

1. PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, Pasal 35, Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38, Pasal 39, Pasal 41, Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, dan Pasal 48 dapat dikenakan sanksi administratif berupa:
2. peringatan atau teguran tertulis;
3. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
4. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
5. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
6. pencabutan izin usaha.
7. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan atau tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

# **BAB VIII**

# **KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 56**

Dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini maka:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431); dan
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 16),

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 57**

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.