

Title : Strategi Implementasi Market Conduct: Membangun Kepercayaan dan Meningkatkan Kinerja IJK

Date : 8 Agustus 2024

Venue : Online

Sector : All Sector

Speaker :

1. Bernard Widjaja

Kepala Departemen Pengawasan Perilaku
Pelaku Usaha Jasa Keuangan, OJK

2. C. Guntur Triyudianto

Direktur Operations PT Bank Mega

3. Rista Qatrini Manurung

Direktur Hukum dan Kepatuhan PT Asuransi
AIA

4. Danica Adhitama

Direktur Pemasaran PT Bahana TCW
Investment Management

- Background : • Dalam era globalisasi dan kompetisi industri yang semakin ketat, prinsip *market conduct* atau perilaku pasar yang baik menjadi krusial bagi setiap Lembaga Jasa Keuangan. Implementasi strategi *market conduct* yang efektif tidak hanya tentang kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga tentang membangun kepercayaan yang kokoh di antara para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Di Indonesia, implementasi *market conduct* pada sektor keuangan merupakan instrumen penting yang mengatur perilaku bisnis dalam rangka meningkatkan kualitas layanan LJK dan membangun reputasi serta kepercayaan konsumen terhadap industri keuangan.
- Kepercayaan konsumen adalah fondasi utama dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan konsumen. Tanpa kepercayaan yang kuat, potensi untuk mencapai kinerja yang optimal dalam hal pertumbuhan bisnis dan keberlanjutan jangka panjang akan terhambat. Langkah besar pertama untuk mendapatkan kepercayaan publik dan integritas pasar adalah memastikan bahwa pelanggan dan pelaku pasar berada pada Tingkat setara dalam pemberian keterbukaan informasi satu sama lain. LJK juga turut andil meningkatkan literasi masyarakat dan memastikan penegakan/kepatuhan peraturan terkait dengan perlindungan konsumen.
 - Dalam implementasi *market conduct*, LJK tentu menghadapi beberapa tantangan seperti kompleksitas regulasi, perbedaan interpretasi terhadap standar etika bisnis, tingkat pemahaman masyarakat dan perubahan dinamika pasar. Oleh karena itu, LJK harus memiliki kesiapan strategi untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut.
 - Dari sisi regulator. OJK juga memegang peranan penting dalam mendorong implementasi *market conduct* di sektor keuangan. Salah satu upaya OJK dengan penerbitan POJK Nomor 22 Tahun 2023 mengenai Pelindungan Konsumen di Sektor Keuangan. POJK ini mempertegas kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan fungsi pengawasan *Market Conduct* dalam mendesain, menyediakan informasi, menyampaikan informasi, memasarkan, membuat perjanjian, dan memberikan layanan atas produk dan/atau layanan serta melakukan penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa. Pengawasan *Market Conduct* diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada LJK dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan serta tetap memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan LJK secara adil, efisien, dan transparan.
 - Mempertimbangkan hal-hal di atas, perlu dilaksanakan webinar untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai *market conduct*, termasuk konsep, prinsip, aturan, pengawasan dan praktik terbaik dalam implementasi di industri keuangan. Melalui diskusi dan pemaparan materi narasumber diharapkan dapat mengilustrasikan bagaimana keberhasilan dalam menerapkan strategi *market conduct* yang efektif dapat membawa dampak positif tidak hanya bagi kinerja perusahaan namun juga peningkatan literasi konsumen.

- Objective : 1. Memberikan pemahaman yang mendalam tentang *market conduct* di sektor jasa keuangan termasuk konsep, prinsip, dan praktik terbaik dalam implementasinya.
2. Memberikan pemahaman kepada peserta tentang kebijakan dan pengawasan *market conduct* yang dilakukan OJK.
3. Memberikan pemahaman kepada peserta mengenai implementasi *market conduct* yang telah dilakukan oleh industri keuangan dan tantangan yang dihadapi oleh industri keuangan dalam implementasi tersebut.
- Participant : Pimpinan dan Pegawai OJK, Perwakilan Industri Jasa Keuangan, Akademisi dan Masyarakat Umum
- Partner :