

SIARAN PERS

OJK PERINTAHKAN LJK KEDEPANKAN PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN

Jakarta, 6 Desember 2021. Otoritas Jasa Keuangan memerintahkan lembaga jasa keuangan untuk mengedepankan prinsip perlindungan konsumen khususnya perlakuan yang adil (*treat consumer fairly*) dalam perencanaan, pemasaran dan pemanfaatan produk sektor jasa keuangan. Perlakuan adil ini dibutuhkan agar setiap produk yang ditawarkan dapat dimengerti konsumen dari sisi manfaat, biaya dan segala risikonya sehingga dapat melindungi konsumen dari potensi kerugian yang tidak terinformasikan dengan baik.

Sejak awal pendirian OJK, perlindungan konsumen menjadi salah satu prioritas utama. Hal ini ditunjukkan melalui penerbitan Peraturan OJK (POJK) yang pertama yaitu POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang menegaskan prinsip-prinsip perlindungan konsumen berupa transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

OJK mendorong agar penanganan pengaduan dan sengketa konsumen dapat diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan melalui sarana penanganan permasalahan secara internal oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atau melalui Aplikasi Portal Pengaduan Konsumen (APPK) OJK. Apabila melalui proses mediasi dengan PUJK sengketa belum terselesaikan, maka konsumen dapat memanfaatkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) agar penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan secara obyektif dengan memperhatikan kepentingan kedua belah pihak yang keputusannya bersifat final dan mengikat.

Setiap produk keuangan memiliki karakteristik risiko yang harus dipahami oleh konsumen dan harus dijelaskan oleh PUJK dengan baik. Dalam asuransi *unit link*, risiko investasi berada pada pemegang polis sesuai dengan jenis dana investasi yang dipilih. Sehingga konsumen wajib membaca dan memahami kontrak serta melakukan konfirmasi kepada PUJK jika ada hal belum dipahaminya.

Dalam Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) dengan DPR RI di Gedung Nusantara, Anggota Dewan Komisioner OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Tirta Segara juga menyampaikan rencana penerapan strategi untuk memperkuat pengawasan *market conduct* yang meliputi pengawasan terhadap perilaku lembaga jasa keuangan dalam berhubungan dengan konsumennya antara lain dalam mendesain, menyusun, dan menyampaikan informasi, membuat perjanjian atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa, dan penanganan pengaduan.

“Ke depan kami akan memberikan salah satu persyaratan perekaman pada saat penjualan polis atau produk asuransi. Karena dari pengalaman kami, banyak pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan karena tidak ada bukti baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha asuransi. Di samping itu, kami juga akan mensyaratkan adanya ringkasan informasi dari produk dan layanan jasa keuangan yang disampaikan dengan bahasa yang sederhana, tetapi lengkap cakupannya.”

OJK saat ini tengah meninjau ulang regulasi produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) atau *unit link* dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen. Peninjauan ulang tersebut antara lain meliputi area spesifikasi produk, persyaratan perusahaan agar dapat menjual PAYDI, praktik pemasaran, dan pengelolaan investasi.

“Memang dalam ketentuan yang baru ini betul-betul dimintakan transparansi dari perusahaan asuransi mengenai jenis-jenis investasinya, biaya-biayanya, dan hasil investasinya itu harus dilaporkan dan disampaikan kepada pemegang polis. Demikian juga dengan para pemegang polisnya, harus memahami produknya. Secara transparan nanti juga dimintakan pernyataan dari pemegang polis.” kata Riswinandi, Kepala Eksekutif Pengawas IKNB.

Penguatan regulasi tersebut bertujuan agar permasalahan pemasaran khususnya ketidakpahaman nasabah atas PAYDI dapat diminimalisir dan perusahaan asuransi dapat meningkatkan tata kelola dan manajemen risiko dengan lebih baik serta dapat melindungi konsumen.

Informasi lebih lanjut:

Deputi Komisioner Hubungan Masyarakat dan Logistik Anto Prabowo
Telp. 021.29600000 Email: humas@ojk.go.id