

**RINGKASAN**  
**PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN**  
**NOMOR 6/POJK.07/2022**  
**TENTANG**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT**  
**DI SEKTOR JASA KEUANGAN**

**1. Latar Belakang**

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. Dalam perkembangannya peraturan tersebut perlu dilakukan penyempurnaan untuk memperkuat aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis di sektor jasa keuangan yang ditandai dengan munculnya pelaku usaha baru, pemasaran dan pemanfaatan produk dan layanan secara online, perjanjian berbentuk elektronik, serta terbitnya peraturan dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan perlu didukung dengan penguatan perlindungan konsumen.

Selain itu, untuk mewujudkan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, perlu dilakukan perbaikan implementasi perlindungan konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan penguatan implementasi dari amanat Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 Undang-Undang OJK, yaitu melakukan tindakan pencegahan kerugian, pelayanan pengaduan Konsumen, serta melakukan pembelaan hukum.

Dalam rangka mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, PUJK harus memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut dilakukan dalam kegiatan desain, penyediaan dan penyampaian informasi, pemasaran, penyusunan perjanjian, pemberian

layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dan sengketa Konsumen. Untuk mendukung hal tersebut, OJK melakukan transformasi pengaturan yang diharapkan dapat lebih memperkuat perlindungan konsumen melalui penerbitan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

## **2. Substansi Penguatan Pengaturan**

1. Pendekatan pengaturan pada siklus hidup produk dan/atau layanan (*product life cycle*). Dengan pendekatan ini, PUJK semakin mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sejak desain produk dan/atau layanan hingga penanganan dan penyelesaian sengketa.
2. Penyesuaian prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat. Salah satunya penambahan prinsip “edukasi yang memadai” dalam rangka mendorong PUJK untuk berperan aktif melakukan edukasi atau meningkatkan literasi keuangan sehingga meningkatkan kemampuan konsumen dan masyarakat dalam mengambil keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan.
3. Penguatan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi melalui pengaturan bentuk, tata cara dan pengecualian penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
4. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan/atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, peningkatan upaya perlindungan data/informasi konsumen.
5. Kewajiban untuk memberikan waktu yang cukup bagi konsumen untuk memahami perjanjian sebelum ditandatangani atau masa jeda setelah penandatanganan perjanjian terhadap produk dan/layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau bersifat kompleks.
6. Kewajiban rekaman apabila penawaran produk dan/atau layanan dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi dengan suara dan/atau video.
7. Penegasan kewenangan OJK dalam melakukan perlindungan konsumen termasuk pengawasan market conduct sebagai wujud implementasi pasal 28 sampai dengan 30 Undang-Undang OJK.
8. Kewajiban pembentukan unit atau fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat.

9. Kewajiban penyampaian laporan penilaian sendiri oleh PUJK kepada OJK terkait pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen.

### **3. Sistematika Pengaturan**

POJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ini terdiri dari 10 Bab dengan substansi pengaturan sebagai berikut:

1. BAB I – Ketentuan Umum
2. BAB II – Ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
3. BAB III – Infrastruktur Perlindungan Konsumen
4. BAB IV – Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK
5. BAB V – Pembelaan Hukum oleh OJK untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat
6. BAB VI – Pengawasan dan Pembinaan Oleh OJK
7. BAB VII – Koordinasi
8. BAB VIII – Ketentuan Lain-Lain
9. BAB IX – Ketentuan Peralihan
10. BAB X – Ketentuan Penutup