



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 6 /POJK.07/2022  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA  
KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;
  - b. bahwa saat ini sektor jasa keuangan yang dalam perkembangannya semakin kompleks dan dinamis, memerlukan penguatan pengaturan terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat sektor jasa keuangan;
  - c. bahwa untuk menyikapi perkembangan sektor jasa keuangan yang kompleks dan dinamis sebagaimana dimaksud dalam huruf b, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu diganti;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat 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 DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana 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 dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan.
5. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
6. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum, yang selanjutnya disebut Direksi adalah 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 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.
7. Dewan Komisaris bagi PUJK atau organ yang setara dengan Dewan Komisaris pada badan hukum, yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah 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 pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
8. Pegawai adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari PUJK.

## Pasal 2

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

- a. edukasi yang memadai;
- b. keterbukaan dan transparansi informasi;
- c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- d. perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan
- e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

## BAB II

### KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

#### Bagian Kesatu

#### Umum

## Pasal 3

PUJK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Angka 2 terdiri atas:

1. Bank Umum;
2. Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat;
3. Perantara Pedagang Efek;
4. Manajer Investasi;
5. Dana Pensiun;
6. Perusahaan Asuransi;
7. Perusahaan Reasuransi;
8. Perusahaan Pembiayaan;
9. Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur;
10. Perusahaan Modal Ventura;
11. Perusahaan Pergadaian Pemerintah;
12. Pergadaian Swasta;
13. Perusahaan Penjaminan;
14. Lembaga Keuangan Mikro;
15. Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia; dan/atau
16. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa

keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan peraturan perundang-undangan,  
baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

## Bagian Kedua Perilaku Dasar PUJK

### Pasal 4

- (1) PUJK wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
- (2) PUJK dilarang memberikan perlakuan yang diskriminatif kepada Konsumen.

### Pasal 5

- (1) PUJK memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (2) Untuk memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan tindakan meliputi:
  - a. menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya;
  - b. meminta calon Konsumen dan/atau Konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK; dan/atau
  - c. melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (3) Terhadap Konsumen, selain dilakukan tindakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK melakukan tindakan yang meliputi:
  - a. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK; dan/atau
  - b. meminta Konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

### Pasal 6

- (1) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.
- (2) Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas:
  - a. desain produk dan/atau layanan;
  - b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;
  - c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;
  - d. pemasaran produk dan/atau layanan;
  - e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;
  - f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
  - g. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.
- (3) Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat:
  - a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;
  - b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;
  - c. perlindungan aset Konsumen;
  - d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
  - e. informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
  - f. mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

### Pasal 7

- (1) PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku:
  - a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau

- b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen.
- (2) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.

#### Pasal 8

- (1) PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, PUJK tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
- (3) Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disepakati oleh Konsumen dan PUJK.
- (4) Tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan dalam proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan Konsumen.

#### Pasal 9

- (1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
- (2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebagai program tahunan.
- (3) Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan literasi keuangan dilaksanakan sesuai

dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai peningkatan literasi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat.

#### Pasal 10

PUJK berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang benar dan akurat dari calon Konsumen dan/atau Konsumen.

#### Pasal 11

- (1) PUJK dilarang:
  - a. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
  - b. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
  - c. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
  - d. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
  - e. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
- (2) Data dan/atau informasi pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. perseorangan
    1. nama;
    2. Nomor Induk Kependudukan;
    3. alamat;
    4. tanggal lahir dan/atau umur;
    5. nomor telepon;
    6. nama ibu kandung; dan/atau
    7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
  - b. korporasi

1. nama;
  2. alamat;
  3. nomor telepon;
  4. susunan Direksi dan Dewan Komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal;
  5. susunan pemegang saham; dan/atau
  6. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
- (3) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam kondisi:
- a. Konsumen memberikan persetujuan; dan/atau
  - b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen.
- (5) Dalam hal PUJK menggunakan teknologi informasi untuk mengelola data dan/atau informasi pribadi Konsumen, PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal serta menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi 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:
- a. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk PUJK; dan
  - b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi pribadi yang diperoleh PUJK.

- (7) Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.

### Bagian Ketiga

#### Desain Produk dan Layanan

##### Pasal 12

- (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:
  - a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
  - b. kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen.
- (3) PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

##### Pasal 13

- (1) PUJK wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru.
- (2) Pengujian produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen.
- (3) Dalam hal hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpotensi merugikan Konsumen, PUJK wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.
- (4) PUJK wajib mendokumentasikan hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

##### Pasal 14

Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dikecualikan untuk:

- a. produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau
- b. produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro.

#### Pasal 15

PUJK wajib memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.

#### Bagian Keempat

#### Penyediaan Informasi Produk dan Layanan

#### Pasal 16

- (1) PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.
- (2) PUJK wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
- (3) PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) Dalam hal produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan digunakan oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen negara asing, dokumen mengenai produk dan/atau layanan menggunakan Bahasa Indonesia dan harus disandingkan dengan bahasa asing.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### Pasal 17

- (1) PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat dengan memuat:
  - a. informasi terkait:
    1. nama dan jenis produk dan/atau layanan;
    2. nama penerbit;
    3. fitur utama;
    4. manfaat;
    5. risiko;
    6. persyaratan dan tata cara;
    7. biaya; dan
    8. informasi tambahan; dan
  - b. simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.
- (2) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas 2 (dua) versi:
  - a. versi umum; dan
  - b. versi personal.
- (3) Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
  - a. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
  - b. digunakan secara berulang oleh Konsumen.
- (4) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau yang setara dengan ringkasan informasi produk atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK wajib mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.

### Bagian Kelima

#### Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

### Pasal 18

- (1) Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) wajib disampaikan pada saat:

- a. melakukan kegiatan pemasaran; dan
  - b. sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen.
- (2) PUJK wajib mendokumentasikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 19

- (1) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf a kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
- (2) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) huruf b kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.
- (3) Dalam hal produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas pegawai atau pekerja, PUJK menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen atau pemberi kerja.
- (4) Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dilakukan dengan metode:
  - a. tatap muka; dan/atau
  - b. tanpa tatap muka.
- (5) Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b dilakukan melalui:
  - a. media cetak;
  - b. media elektronik; dan/atau
  - c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen.
- (6) Dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk PUJK, masing-masing PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama wajib bertanggung jawab atas

penyampaian dan penjelasan masing-masing ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen.

- (7) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (8) Konfirmasi pemahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (7) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyampaian informasi untuk pemasaran dan ringkasan informasi produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 20

- (1) PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen 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 ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Bagian Keenam

#### Pemasaran Produk dan Layanan

#### Pasal 21

- (1) PUJK wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
  - a. nama dan/atau logo PUJK; dan
  - b. pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal pemasaran produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar

di Otoritas Jasa Keuangan, orang perorangan dimaksud wajib menginformasikan pernyataan berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan pada penawaran dan promosi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

- (3) Logo Otoritas Jasa Keuangan tidak dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2).

#### Pasal 22

PUJK dilarang menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan calon Konsumen dengan menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

#### Pasal 23

- (1) PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
- (2) Kesesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:
  - a. latar belakang calon Konsumen;
  - b. pekerjaan calon Konsumen;
  - c. keuangan calon Konsumen;
  - d. maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan/atau
  - e. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen.
- (3) PUJK wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.

Pasal 24

- (1) Dalam hal PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK, PUJK wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (2) PUJK dilarang memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) PUJK pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen.

Pasal 25

- (1) PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen.
- (2) PUJK dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
- (3) Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PUJK wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.
- (4) PUJK yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen atau Konsumen wajib memenuhi:
  - a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat,

- kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen;
- b. menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PUJK; dan
  - c. menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang diperoleh PUJK, dalam hal PUJK mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen dari pihak lain.
- (5) PUJK wajib melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
- (6) Perekaman untuk penawaran produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Dalam hal calon Konsumen menyetujui penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), PUJK wajib mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan.
- (8) Dalam hal Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.

#### Pasal 26

PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

#### Pasal 27

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

Bagian Ketujuh  
Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan

Pasal 28

Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Pasal 29

- (1) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon Konsumen menandatangani perjanjian.
- (2) PUJK memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Konfirmasi pemahaman klausula perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

Pasal 30

- (1) Dalam hal PUJK menggunakan perjanjian baku, PUJK wajib menyusun perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk elektronik.
- (3) PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) PUJK dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi.
- (5) Klausula eksonerasi/eksemsi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berisi:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
  - b. 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 ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. 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;
  - d. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;
  - e. 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;
  - f. menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;
  - g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
  - h. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;
  - i. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
  - j. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK;

- k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau
- l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.

#### Pasal 31

- (1) Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK, PUJK wajib menginformasikan kepada Konsumen.
- (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 dari PUJK.
- (3) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai penyampaian informasi terkait perubahan atas produk dan/atau layanan, jangka waktu pemberitahuan perubahan mengikuti ketentuan atas produk dan/atau layanan yang berlaku.
- (4) Kewajiban jangka waktu menginformasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila:
  - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
  - b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
  - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam adendum perjanjian.
- (5) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
- (6) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PUJK

menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

#### Pasal 32

- (1) Dalam hal PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen, PUJK wajib:
  - a. memberitahukan perubahan kepada Konsumen;
  - b. mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan
  - c. menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- (2) Perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan dan dikonfirmasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk kredit atau pembiayaan dari PUJK.
- (3) Kewajiban jangka waktu pemberitahuan dan konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan apabila:
  - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
  - b. perubahan acuan penetapan kewajiban, pengurangan manfaat, dan hak yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
  - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.
- (4) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan atau konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
- (5) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PUJK

menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

### Pasal 33

- (1) PUJK wajib memberikan masa jeda bagi Konsumen sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
  - a. memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau
  - b. bersifat kompleks.
- (2) Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian.
- (3) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
- (4) Kewajiban pemberian masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
  - a. program pemerintah atau otoritas;
  - b. digunakan secara berulang oleh Konsumen;
  - c. bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen; atau
  - d. yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) paling kurang 2 (dua) hari kerja.
- (5) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi pada produk investasi, PUJK mengembalikan paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan Konsumen dikurangi biaya yang telah timbul dari pemanfaatan produk dan/atau layanan, ditambah dengan hasil investasi atau dikurangi kerugian investasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Konsumen.
- (6) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, pembatalan yang terjadi

pada produk pinjaman, PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.

- (7) Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6), PUJK dilarang membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.

#### Pasal 34

- (1) Dalam hal PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen, PUJK wajib memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengalihan hak tagih kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
  - a. dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan; dan
  - b. diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen.
- (3) PUJK wajib memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.

#### Bagian Kedelapan

Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan

#### Pasal 35

- (1) PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 23 ayat (2).
- (2) PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Pasal 36

PUJK wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.

Pasal 37

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

Pasal 38

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

Pasal 39

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

Pasal 40

Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

Bagian Kesembilan

Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas  
Produk dan Layanan

Pasal 41

- (1) PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan.
- (2) Ketentuan mengenai layanan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

mengenai layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.

#### Pasal 42

- (1) Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (3) Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan.

#### Bagian Kesepuluh

##### Penilaian Sendiri

#### Pasal 43

- (1) PUJK wajib melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
- (2) PUJK wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan.
- (3) Dalam hal tanggal 30 September sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan penilaian disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (4) Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan

melalui surat kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi edukasi dan Perlindungan Konsumen.

- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Bagian Kesebelas

#### Sanksi Administratif Berupa Denda untuk Keterlambatan Pelaporan

#### Pasal 44

- (1) PUJK yang melanggar ketentuan penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:
  - a. 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, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana, atau
  - b. 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, Perusahaan Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.
- (2) Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan yang melanggar ketentuan penilaian

sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

#### Bagian Keduabelas

#### Sanksi Administratif selain Denda Keterlambatan Pelaporan

#### Pasal 45

- (1) PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Pasal 6 ayat (1), Pasal 7, Pasal 8 ayat (1), Pasal 9 ayat (1), Pasal 11 ayat (1), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6), Pasal 12 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 13 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 15, Pasal 16 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 17 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 18, Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (6), ayat (7), dan ayat (8), Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 30 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 32 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 33 ayat (1) dan ayat (7), Pasal 34, Pasal 35 ayat (1), Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38, Pasal 39, dan Pasal 41 ayat (1), dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda;
  - c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
  - d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
  - g. pencabutan izin usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau

tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

- (3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

### BAB III INFRASTRUKTUR PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen

##### Pasal 46

- (1) PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
- (2) Fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
- (3) Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing PUJK.
- (4) Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, PUJK dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
- (5) Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.
- (6) Dalam membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK mempertimbangkan:
  - a. jumlah aset;
  - b. jumlah kantor;
  - c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
  - d. jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
  - e. jumlah sumber daya manusia PUJK.

#### Pasal 47

Fungsi atau unit Perlindungan Konsumen memiliki tugas paling sedikit:

- a. memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di PUJK mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat;
- b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
- c. berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
- d. melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat; dan
- e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### Bagian Kedua

#### Organisasi dan Pelaporan

#### Pasal 48

- (1) Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

#### Pasal 49

PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

#### Bagian Ketiga Sanksi Administratif

#### Pasal 50

- (1) PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1), Pasal 48, dan Pasal 49, dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda;
  - c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
  - d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
  - g. pencabutan izin usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### BAB IV

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

Pasal 51

- (1) Konsumen dan masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa:
  - a. layanan penerimaan informasi;
  - b. layanan pemberian informasi; dan
  - c. layanan pengaduan.
- (2) 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.
- (3) Ketentuan mengenai layanan Konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

BAB V

PEMBELAAN HUKUM OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN  
UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Pasal 52

- (1) Untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum meliputi:
  - a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen; dan/atau
  - b. mengajukan gugatan.
- (2) Dalam hal PUJK tidak melaksanakan perintah atau tidak melakukan tindakan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, PUJK dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang mengenai Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan:

- a. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  - b. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (4) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
- (5) Gugatan perdata untuk perlindungan Konsumen dan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan atas permintaan Konsumen.

#### Pasal 53

- (1) Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi yang disampaikan Otoritas Jasa Keuangan untuk penilaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (5).
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda;
  - c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai

- penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
- d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.
- (5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

## BAB VI PENGAWASAN DAN PEMBINAAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

### Pasal 54

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan *market conduct* sebagai pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, dengan cara:

- a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
- b. pengawasan langsung.

### Pasal 55

- (1) Untuk Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang:
- a. melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus terhadap pengaduan;
  - b. meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya jika kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan/atau
  - c. melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) PUJK wajib melaksanakan permintaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan melaksanakan tindak lanjut atas tindakan lain yang dihasilkan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.
- (3) PUJK yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda;
  - c. larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
  - d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.
- (5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 56

- (1) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pembinaan kepada PUJK berdasarkan hasil pengawasan terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan kepada PUJK ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## BAB VII KOORDINASI

Pasal 57

Otoritas Jasa Keuangan dapat berkoordinasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam penerapan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

BAB VIII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 58

- (1) Kewajiban memiliki fungsi atau unit sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1) mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.
- (2) Kewajiban pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan literasi keuangan dikecualikan untuk Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Dana Pensiun Pemberi Kerja, dan Lembaga Keuangan Mikro.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 59

Pencantuman dan/atau penyebutan pernyataan bahwa PUJK terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan yang telah digunakan sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini tetap dapat digunakan sampai dengan tanggal 31 Desember 2022.

BAB X

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 60

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

- a. semua peraturan pelaksana dari 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
  - b. ketentuan-ketentuan pelaksana yang mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan,
- dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

#### Pasal 61

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

- a. 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 ketentuan pelaksanaan mengenai kerahasiaan data dan keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen;
- b. Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 315, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6003); dan
- c. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4475),  
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 62

- (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- (2) Untuk Lembaga Keuangan Mikro, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku 5 (lima) tahun setelah tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 April 2022

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 18 April 2022

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2022 NOMOR 99

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja

PENJELASAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 6 /POJK.07/2022  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA  
KEUANGAN

I. UMUM

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) 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. Untuk melindungi Konsumen dan masyarakat tersebut, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian, pelayanan pengaduan Konsumen, serta melakukan pembelaan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30 UU OJK.

Untuk menindaklanjuti kewenangan dalam UU OJK dimaksud, Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksud bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran PUJK mengenai pentingnya Perlindungan Konsumen dan Masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Namun demikian, menyikapi perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat, kompleks dan dinamis di sektor jasa keuangan, upaya penguatan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dan penyelarasan regulasi dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan, perlu

dilakukan penyempurnaan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013.

Untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diatur bahwa PUJK harus memenuhi prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat 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, 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.

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

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

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

1. pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik sektor jasa keuangan, produk, dan/atau layanannya;

2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan; dan
3. penguatan infrastruktur untuk kegiatan edukasi yang dapat menjangkau berbagai segmentasi Konsumen dan masyarakat maupun wilayah.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kebenaran, dan tidak berpotensi menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penyampaian data dan/atau informasi yang akurat, serta penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul akibat sebab-sebab tertentu.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif 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 dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan

kepada Konsumen, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau pemimpin kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen.

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan 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 dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

#### Huruf e

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

### Pasal 3

Yang dimaksud dengan “Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan” antara lain Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urus Dana.

### Pasal 4

#### Ayat (1)

Yang dimaksud dengan itikad baik PUJK:

1. memberikan informasi secara jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
2. menawarkan produk dan/atau layanan dengan memperhatikan kesesuaian kebutuhan dan kemampuan Konsumen; dan
3. melaksanakan kegiatan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan antara lain kegiatan perekaman untuk pemasaran produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “diskriminatif” adalah membedakan perlakuan kepada Konsumen antara lain berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh:

menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya, antara lain dilakukan dengan mencocokkan kesesuaian tempat tinggal Konsumen dengan data pada identitas Konsumen, apabila diperlukan dapat dilakukan survei yang memadai dan wawancara terhadap Konsumen untuk meneliti dan meyakini kebenaran informasi yang terdapat dalam dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “informasi dan/atau dokumen yang benar” adalah informasi dan/atau dokumen yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Yang dimaksud dengan “informasi dan/atau dokumen yang akurat” adalah informasi dan/atau dokumen yang disampaikan secara tepat dan lengkap yang dapat dipertanggungjawabkan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan” antara lain melakukan verifikasi data calon Konsumen dan/atau Konsumen yang diperlukan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen dapat berupa 1 (satu) kesatuan dokumen maupun beberapa dokumen yang terpisah.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh:

menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau

kedudukannya seperti antara lain mencantumkan pembatasan kewenangan atau larangan untuk memberikan atau memperdagangkan data dan/atau informasi pribadi Konsumen tanpa persetujuan dari Konsumen kepada pihak lain dalam prosedur tertulis perlindungan konsumen, penggunaan kekerasan dalam penagihan utang Konsumen.

Ayat (2)

Kode etik Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dapat menjadi bagian dari kode etik PUJK secara umum.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh:

bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen antara lain ganti rugi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK” antara lain foto.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan” adalah persetujuan yang dilakukan secara tertulis atau persetujuan melalui media elektronik.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “teknologi informasi yang andal” adalah teknologi informasi yang dapat memberikan layanan yang akurat dengan memastikan informasi input, proses, dan output yang terotorisasi, yang dilakukan secara aman, benar dan lengkap.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

## Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “target Konsumen” adalah calon Konsumen dan/atau Konsumen yang merupakan sasaran PUJK dalam melakukan perancangan dan pengujian produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Huruf a

Kebutuhan dan kemampuan target Konsumen diketahui dengan mempertimbangkan antara lain latar belakang dan pekerjaan target Konsumen.

Huruf b

Contoh:

kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen antara lain kesesuaian penetapan harga produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:

- a. ditawarkan oleh PUJK untuk pertama kali; dan
- b. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Konsumen baru.

Pengujian dapat dilakukan antara lain melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba secara terbatas atas produk dan/atau layanan yang dimaksud.

Uji coba secara terbatas untuk perizinan atas produk dan/atau layanan dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Ayat (2)

Potensi kerugian Konsumen tidak termasuk risiko yang melekat pada produk dan/atau layanan.

Contoh:

risiko yang melekat pada produk dan/atau layanan adalah risiko penurunan nilai yang timbul akibat kondisi pasar.

Aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain:

1. tujuan dari produk dan/atau layanan;
2. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
4. kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 14

Huruf a

Yang dimaksud dengan “otoritas” adalah Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 15

Pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan memuat antara lain biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dan/atau layanan, keuntungan yang diharapkan, harga penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan biaya penalti atau biaya yang berupa sanksi.

Pasal 16

Ayat (1)

Informasi mengenai produk dan/atau layanan antara lain:

- a. manfaat yang dapat diperoleh;
- b. biaya yang harus dibayarkan;

- c. risiko yang mungkin harus ditanggung;
- d. hak yang dapat diperoleh;
- e. kewajiban yang harus dipenuhi;
- f. persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi; dan
- g. jenis akad yang dapat disepakati.

Contoh:

risiko yang mungkin harus ditanggung antara lain risiko kerugian terhadap:

- a. transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank seperti transaksi valuta asing dapat berisiko nilai valuta asing menurun;
- b. penurunan harga saham yang dibeli (*capital loss*); dan
- c. turunnya nilai investasi Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI).

Bentuk informasi yang disediakan oleh PUJK dituangkan dalam dokumen atau sarana lain berbentuk elektronik antara lain ringkasan informasi produk dan/atau layanan, *leaflet*, brosur, dan iklan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud “dapat dibaca secara jelas” termasuk pula letak dari huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda tidak sulit terlihat atau dapat dibaca.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “bahasa asing” di ayat ini adalah bahasa asing yang digunakan dalam perjanjian internasional.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Ringkasan informasi produk dan/atau layanan dibuat secara tertulis dalam bentuk cetak dan/atau elektronik.

Huruf a

Angka 1

Yang dimaksud dengan “nama produk dan/atau layanan” merupakan sebutan yang digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud dengan “jenis produk dan/atau layanan” merupakan pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

Angka 2

Yang dimaksud dengan “nama penerbit” merupakan nama dari PUJK yang telah menerbitkan produk dan/atau layanan tersebut.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “fitur utama” merupakan data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau layanan.

Angka 4

Yang dimaksud dengan “manfaat” merupakan sesuatu yang menguntungkan yang diperoleh dari pembelian suatu produk dan/atau pemanfaatan suatu layanan termasuk metode, pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

Angka 5

Yang dimaksud dengan “risiko” merupakan dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam

pemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

#### Angka 6

Yang dimaksud dengan “persyaratan dan tata cara” merupakan mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Informasi yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut:

- a. dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan
- b. tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan.

#### Angka 7

Yang dimaksud dengan “biaya” merupakan segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen antara lain biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi atau komisi, denda, dan penalti.

Jenis biaya yang tidak dapat ditetapkan besarnya di awal diberikan keterangan estimasi atau dasar estimasi yang digunakan berikut penjelasan.

#### Angka 8

Yang dimaksud dengan “informasi tambahan” merupakan informasi yang dapat diberikan selain informasi di atas, namun masih relevan dengan tujuan dari ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

## Huruf b

Yang dimaksud dengan “simulasi” merupakan ilustrasi percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau layanan beserta kondisi yang memengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan dapat menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu perhitungan terbaik, perhitungan standar, dan perhitungan terburuk. Di samping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

Yang dimaksud dengan “data historis” merupakan deskripsi kinerja historis tahunan dalam jangka waktu minimal 5 (lima) tahun terakhir.

Contoh:

Simulasi dan/atau data historis dalam produk dan/atau layanan:

1. Deposito

PUJK menyediakan simulasi penghitungan produk deposito antara lain terdiri dari jumlah uang yang akan didepositokan, jangka waktu, tingkat suku bunga, pajak, dan hasil penghitungan.

2. Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI)

PUJK menyediakan simulasi penghitungan produk asuransi *unit link* antara lain memuat manfaat yang diterima, nominal premi yang dibayarkan sampai dengan jangka waktu penanggungan, dan simulasi investasi.

3. Produk reksa dana

PUJK menyediakan data historis antara lain pergerakan nilai aktiva bersih atau unit selama kurun waktu 5 (lima) tahun ke belakang, kinerja historis reksa dana untuk periode 1 (satu) bulan, 3 (tiga) bulan, sejak awal tahun (*year-to-date*), 1 (satu)

tahun, serta kinerja per tahun (*annual performance*) untuk periode 3 (tiga) tahun, 5 (lima) tahun dan sejak tanggal emisi (*since inception*) yang disajikan dalam kurun waktu minimal 5 (lima) tahun terakhir dalam bentuk grafik.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan” adalah dokumen atau sarana lain yang memuat karakteristik dan informasi penting atau utama mengenai produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum” adalah ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang tidak bersifat individual atau personal dan disiapkan untuk semua calon Konsumen dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Yang dimaksud dengan “ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal” adalah ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang spesifik dan secara khusus disiapkan untuk calon Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh:

Program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

Huruf b

Contoh:

Produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang antara lain:

1. Konsumen A yang telah memiliki produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Umum X mengajukan penambahan plafon atau KPR di Bank Umum X.
2. Konsumen A yang telah membeli produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X dan ingin membeli kembali produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X.
3. Konsumen A melakukan *top up* premi, pembelian *renewal* produk asuransi yang sama.

Ayat (4)

Ringkasan informasi produk dan/atau layanan atau yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/atau layanan dimaksud telah memenuhi unsur-unsur informasi pada ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Pasal 18

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud “sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen” mencakup pula konfirmasi persetujuan atau otorisasi dari Konsumen. Penandatanganan yang dimaksud dapat dilakukan melalui media elektronik maupun dalam bentuk tanda tangan basah. Perjanjian yang dimaksud termasuk akad.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh Produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan: antara lain asuransi kumpulan dan dana pensiun pemberi kerja.

Yang dimaksud dengan “calon Konsumen” adalah calon bertanggung, calon peserta, atau calon pemegang polis.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan melalui media elektronik antara lain dalam bentuk aplikasi, perangkat, media/alat bantu penyampaian secara digital, ataupun situs berbasis *web*.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sarana komunikasi pribadi calon Konsumen” adalah sarana komunikasi yang bersifat personal antara lain telepon, telepon seluler, surat elektronik, *short message service*, *voicemail*, *video call*, dan aplikasi pesan instan.

Ayat (6)

Yang dimaksud “referensi untuk 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 calon Konsumen.

Penyampaian dan penjelasan ringkasan informasi produk dan/atau layanan untuk model bisnis referensi untuk produk

PUJK dilakukan dengan mengacu kepada ketentuan di sektor jasa keuangan.

Contoh:

KPR yang disertai penawaran asuransi kebakaran terhadap rumah dan asuransi jiwa terhadap Konsumen.

Ayat (7)

Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen.

Ayat (8)

Contoh:

media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti adalah rekaman.

Ayat (9)

Cukup jelas.

## Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

Calon Konsumen tabungan yang setelah dilakukan *due diligence* ternyata diindikasikan terlibat tindak pidana pencucian uang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang dan/atau terlibat tindak pidana pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme, PUJK tidak diwajibkan untuk memberikan alasan penolakan.

## Pasal 21

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “berizin” adalah memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran, pengesahan, pernyataan efektif, atau tercatat dari Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 22

Contoh:

menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat dalam konteks penawaran produk dan/atau layanan antara lain calon Konsumen membutuhkan uang untuk membiayai pengobatan di rumah sakit dan pada saat yang bersamaan PUJK memberikan penawaran kredit atau pembiayaan dengan tidak mempertimbangkan kemampuan calon Konsumen untuk membayar.

Pasal 23

Ayat (1)

Contoh memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen:

- a. pemberian KPR diperlukan kesesuaian dengan kemampuan Konsumen dalam membayar cicilan dan terdapat kebutuhan Konsumen untuk pemilikan rumah.
- b. pemberian tabungan berjangka dengan memperhatikan kemampuan Konsumen dalam menyetorkan sejumlah dana dan terdapat kebutuhan Konsumen, seperti untuk pendidikan anak.

- c. pemberian produk asuransi kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan pemegang polis atau tertanggung.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh:

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

Huruf b

Contoh:

pekerjaan calon Konsumen antara lain jenis pekerjaan, dan status pekerjaan.

Huruf c

Contoh:

keuangan calon Konsumen antara lain penghasilan dan/atau pengeluaran.

Huruf d

Contoh:

maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK antara lain modal kerja, investasi, dan untuk dana pendidikan.

Huruf e

Contoh:

informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen antara lain riwayat kesehatan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh:

bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen antara lain kerja sama dalam melakukan pemasaran produk asuransi melalui *bancassurance*. Perusahaan Asuransi bertanggung jawab atas risiko produk asuransi yang ditawarkan Bank Umum dan Bank Umum bertanggung jawab atas risiko produk perbankan yang diterbitkan.

## Pasal 25

Ayat (1)

Persetujuan calon Konsumen diperoleh sebelum PUJK menghubungi calon Konsumen atau pada saat sebelum menawarkan produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “perekaman suara dan/atau video” adalah kegiatan perekaman yang dilakukan di semua proses penawaran produk dan/atau layanan dengan menggunakan paling kurang alat elektronik yang dapat merekam suara dan/atau video.

Sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video antara lain telepon, telepon seluler, dan *video call*.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Yang dimaksud dengan “menyetujui penawaran” adalah calon Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh PUJK.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 26

Yang dimaksud dengan “benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen” adalah keadaan konflik antara kepentingan ekonomis perusahaan, atau pribadi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK dengan kepentingan Konsumen dalam memperoleh pada proses penawaran.

Contoh:

penyampaian informasi terkait benturan kepentingan antara lain pengungkapan adanya komisi bagi Pegawai atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili PUJK yang melekat pada produk dan/atau layanan dan/atau ditanggungkan kepada Konsumen.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Contoh:

penyalahgunaan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam konteks penyusunan perjanjian antara lain calon Konsumen memiliki kebutuhan yang sangat mendesak sehingga membutuhkan kredit dari Bank Umum. Keadaan tersebut dimanfaatkan oleh Bank Umum dengan menambahkan persyaratan perjanjian yang tidak sesuai dengan kemampuan calon Konsumen

dan meminta calon Konsumen untuk segera menandatangani perjanjian.

## Pasal 29

### Ayat (1)

Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian meliputi rincian biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban.

Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban” antara lain:

- a. mekanisme layanan pengaduan;
- b. hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti atau biaya yang berupa sanksi jika dalam masa jeda (*cooling-off period*);
- c. penalti pelunasan dipercepat; dan
- d. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen.

### Ayat (2)

Pemberian waktu yang cukup disesuaikan dengan kebijakan masing-masing PUJK dan karakteristik produk dan/atau layanan.

### Ayat (3)

Contoh:

dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti antara lain:

1. tulisan konfirmasi atas pemahaman calon Konsumen yang dapat dituangkan dalam satu dokumen perjanjian atau media lain; atau
2. rekaman, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 30

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perjanjian baku” adalah kontrak antara PUJK dan Konsumen yang isinya dirancang, dirumuskan, ditetapkan, digandakan, dan ditawarkan secara sepihak oleh PUJK untuk disepakati bersama Konsumen.

Ayat (2)

Yang dimaksud “berbentuk elektronik” termasuk berbentuk digital.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “klausula eksonerasi/eksemsi” yaitu klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.

Ayat (5)

Huruf a

Contoh klausula pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen:

“Konsumen membebaskan PUJK dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apa pun yang mungkin timbul dari keluhan, atau gugatan yang diajukan oleh Konsumen atau kuasanya.”

Klausula baku ini mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum merupakan tanggung jawab pelaku usaha, dibebankan kepada Konsumen melalui perjanjian.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan:

PUJK melakukan perubahan nilai proteksi (*coverage*) pertanggungansian asuransi.

Huruf e

Pemberian kuasa yang dimaksud harus dibuat terpisah dari perjanjian baku dan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati” termasuk yang mengakibatkan munculnya aturan baru.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Huruf l

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pemberitahuan kepada Konsumen antara lain pengumuman melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik, dan surat secara langsung kepada Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas antara lain biaya premi asuransi untuk sektor pertanian yang ditetapkan pemerintah.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (5)

Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 32

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud “mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen” adalah perubahan tersebut dikonfirmasi secara pribadi kepada Konsumen untuk mendapatkan persetujuan dari Konsumen.

Huruf c

Contoh sarana lain yang dapat dijadikan sebagai alat bukti:

1. Telepon, telepon seluler, atau *video call* yang direkam; dan/atau
2. Surat elektronik yang disampaikan kepada Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas antara lain suku bunga Kredit Usaha Rakyat yang ditetapkan pemerintah.

Huruf b

Contoh acuan penetapan kewajiban antara lain suku bunga dasar yang ditetapkan otoritas.

Huruf c

Contoh:

Terkait dengan kredit korporasi yang penetapan kewajiban, manfaat, dan hak dilakukan melalui proses negosiasi.

Ayat (4)

Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Masa jeda diberikan PUJK kepada Konsumen untuk mempelajari kembali dokumen perjanjian untuk tetap melaksanakan atau membatalkan perjanjian.

Huruf a

Yang dimaksud dengan “produk dan/atau layanan yang memiliki jangka waktu panjang” adalah produk dan/atau layanan yang diperjanjikan jangka waktunya lebih dari 1 (satu) tahun antara lain seperti asuransi jiwa jangka panjang dan dana pensiun.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “produk dan/atau layanan yang bersifat kompleks” dapat berupa produk derivatif atau produk yang menggabungkan 2 (dua) produk keuangan seperti *unit link* ataupun produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama.

Ayat (2)

Contoh menyetujui perjanjian antara lain persetujuan perjanjian melalui metode *telemarketing*, persetujuan melalui media elektronik (laman, telepon, aplikasi), atau menandatangani perjanjian.

Ayat (3)

Ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan termasuk mekanisme dan jangka waktu pemberian masa jeda.

Ayat (4)

Huruf a

Contoh program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

Huruf b

Contoh produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang oleh Konsumen antara lain:

1. Konsumen A mengajukan permohonan produk dana pensiun X di PUJK B, kemudian berhenti menggunakan layanan dan setelah jangka waktu tertentu, Konsumen A mengajukan permohonan produk dana pensiun X kembali di PUJK B yang memiliki fitur dan manfaat yang sama; atau
2. Konsumen A melakukan pembelian *renewal* produk asuransi.

Huruf c

Contoh bersifat kumpulan antara lain asuransi kumpulan dan dana pensiun pemberi kerja.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengalihan hak tagih kepada pihak lain” adalah perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan untuk pengalihan produk syariah, memerhatikan pemenuhan prinsip-prinsip syariah.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Pemberitahuan kepada Konsumen dilakukan melalui sarana korespondensi yang disepakati antara Konsumen dan PUJK.

Pemberitahuan kepada Konsumen termasuk menginformasikan nilai dari hak tagih yang dialihkan.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen” adalah pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak mengakibatkan penambahan biaya, perubahan manfaat,

risiko, hak dan kewajiban yang bertentangan dengan syarat dan ketentuan yang diatur dalam perjanjian kredit atau pembiayaan dengan PUJK.

#### Pasal 35

##### Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen” adalah pemberian akses penggunaan produk dan/atau layanan yang sama terhadap Konsumen yang memiliki klasifikasi yang sama.

##### Ayat (2)

Layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia antara lain:

- a. memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille*;
- b. penyedia layanan menyediakan fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas;
- c. menyediakan jalur landai;
- d. adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- e. menyediakan pegawai terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- f. adanya ATM khusus penyandang disabilitas; atau
- g. menyediakan media informasi yang memperhatikan Konsumen penyandang disabilitas,

yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud “penyandang disabilitas” adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyandang disabilitas.

Yang dimaksud dengan “lanjut usia” adalah seseorang dengan usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Yang dimaksud dengan tanda bukti dapat berbentuk elektronik. Tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan antara lain polis asuransi, bilyet deposito, *confirmation letter* reksa dana, salinan perjanjian kredit, atau salinan perjanjian pembiayaan.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Contoh instruksi Konsumen antara lain kuasa pemotongan dana untuk investasi reksa dana sesuai persetujuan Konsumen, permintaan pemindahbukuan, jual atau beli saham sesuai instruksi Konsumen.

Pasal 40

Yang dimaksud dengan “kapasitas yang memadai” adalah pemahaman atas kompleksitas produk dan/atau layanan serta klasifikasi Konsumen.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengadilan” termasuk pengadilan agama.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan” adalah Lembaga Jasa Keuangan lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan di luar Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “fungsi atau unit” adalah fungsi atau unit Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di luar fungsi atau unit literasi keuangan, fungsi atau unit inklusi keuangan dan fungsi atau unit layanan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Contoh PUJK menghindari benturan kepentingan antara lain Pegawai pemasaran yang merangkap menangani pengaduan dan terlibat dalam pengaduan oleh Konsumen, tidak diperbolehkan menangani pengaduan tersebut.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Yang dimaksud dengan “mekanisme pelaporan” antara lain prosedur dan/atau sistem.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

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 atau 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, dan Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi; dan
3. sektor pasar modal antara lain obligasi, saham, sukuk, reksa dana, kelembagaan, dan perizinan Pasar Modal.

Yang dimaksud dengan “Informasi lainnya” antara lain informasi yang terkait dengan sistem dan informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan serta informasi yang terkait dengan investasi ilegal.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 52

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud “berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan” 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.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Yang dimaksud dengan “pengawasan *market conduct*” adalah pengawasan terhadap perilaku PUJK dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam upaya mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.

Huruf a

Pengawasan tidak langsung antara lain berupa pengawasan dini melalui penelitian/penelaahan, analisis, dan evaluasi laporan PUJK.

Huruf b

Pengawasan langsung antara lain berupa pengamatan lapangan, pemeriksaan tematik, dan pemeriksaan khusus.

Pasal 55

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh:

meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya antara lain Otoritas Jasa Keuangan meminta PUJK untuk

menghentikan iklan atau melakukan perubahan terhadap perjanjian baku.

Huruf c

Contoh:

melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain memanggil PUJK untuk membuat rencana tindak (*action plan*).

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 56

Bentuk pembinaan kepada PUJK antara lain permintaan tindak lanjut atas pengawasan langsung dan/atau tidak langsung.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6788