

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR: 1/POJK.07/2013
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Pasal 4 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.

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan Konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan *moral hazard* dan belum optimalnya perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan.

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Hasil nyata yang diharapkan antara lain Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan, *fee-based pricing* minimum yang tidak merugikan Konsumen, serta kesesuaian produk dan/atau layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen.

Penerapan *market conduct* diterapkan secara seimbang antara menumbuhkembangkan sektor jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen untuk meningkatkan kepercayaan Konsumen. *Market Conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan Konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan Konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*Market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain Konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas

Pasal 2

Huruf a

Yang dimaksud dengan “transparansi” dalam huruf ini adalah pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti

Huruf b

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil” dalam huruf ini adalah perlakuan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif (Diskriminatif adalah memperlakukan pihak lain secara berbeda berdasarkan suku, agama dan ras).

Huruf c

Yang dimaksud dengan “keandalan” dalam huruf ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen” dalam huruf ini adalah tindakan yang memberikan

perlindungan...

perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang undangan yang berlaku.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan” dalam huruf ini adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan.

Yang dimaksud dengan “penyelesaian sengketa” adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan adjudikasi.

Pasal 3

Cukup Jelas

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Sebagai contoh kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak menyampaikan alasan penolakannya adalah sebagai berikut:

Calon Konsumen tabungan yang setelah dilakukan *due dilligence* ternyata diindikasikan terlibat tindak pidana pencucian uang maka sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak diwajibkan untuk memberikan alasan penolakan (ketentuan *anti tipping off*).

Pasal 7...

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “bahasa lain” dalam ayat ini adalah bahasa yang dapat digunakan yaitu bahasa daerah atau bahasa asing yang mudah dimengerti oleh Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

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

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)...

Ayat (2)

Sebagai contoh larangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam memberikan fasilitas secara otomatis yang mengakibatkan tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari Konsumen adalah sebagai berikut: Pelaku Usaha Jasa Keuangan Bank mempunyai fasilitas *short message system banking* yang diberikan kepada nasabahnya tanpa persetujuan tertulis dengan memberikan tambahan biaya.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perubahan” dalam ayat ini adalah perubahan yang meliputi penambahan dan pengurangan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Penyampaian informasi dapat dilakukan menggunakan sarana fisik maupun elektronik, baik secara langsung kepada setiap Konsumen maupun dalam bentuk pengumuman.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Konsumen dianggap tidak menyetujui” dalam ayat ini adalah Konsumen yang menyatakan tidak setuju dalam waktu 30 hari kerja. Dalam hal Konsumen tidak setuju maka Konsumen tidak dikenakan ganti rugi atau penalti. Sebagai contoh, deposito yang terjadi perubahan suku bunga di tahun berjalan masa deposito sehingga apabila Konsumen tidak setuju maka Konsumen dapat memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan penalti.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 13...

Pasal 13

Dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperhatikan kewajaran biaya atau harga, dengan tetap mempertimbangkan aspek komersial dan persaingan sehat dalam melakukan usaha.

Pasal 14

Ayat (1)

Penyelenggaraan edukasi dimaksudkan untuk meningkatkan literasi keuangan yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan akses di sektor jasa keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat

Ayat (2)

Pada prinsipnya laporan mengenai rencana penyelenggaraan edukasi dilaporkan setahun sekali yang pelaporannya diusahakan dijadikan satu dengan pelaporan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan misalnya pelaporan yang dilakukan oleh Perbankan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB).

Penyampaian laporan tentang rencana penyelenggaraan edukasi dapat disampaikan bersamaan dengan penyampaian laporan lainnya yang bersifat tahunan.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup Jelas

Pasal 16

Sebagai contoh memperhatikan kesesuaian dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen antara lain adalah sebagai berikut:

Konsumen yang diperhatikan sesuai dengan kebutuhan yang ditujukan untuk Konsumen yang menempatkan dananya atau kreditur (*suitability*) sedangkan Konsumen yang diperhatikan sesuai dengan kemampuan yaitu konsumen yang meminjam dana atau debitur (*affordability*).

Pasal 17...

Pasal 17

Sebagai contoh, Konsumen yang sedang mengalami musibah anaknya sakit dan Konsumen sedang tidak mempunyai uang, pada saat yang bersamaan Konsumen ditawarkan oleh pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan Kredit Tanpa Agunan karena Konsumen tidak memiliki uangnya untuk biaya rumah sakit akhirnya Kredit tersebut diambil juga tanpa memikirkan kemampuan untuk membayarnya.

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Contoh ketentuan pada huruf b ini adalah Perusahaan Pembiayaan menawarkan paket layanan pembiayaan pembelian kendaraan bermotor dengan menambahkan layanan asuransi kerugian yang bekerja sama dengan Perusahaan Asuransi A.

Perusahaan Pembiayaan dimaksud tidak dapat memaksa Konsumen untuk memilih layanan asuransi dari Perusahaan Asuransi A, namun Konsumen dapat memilih layanan asuransi selain Perusahaan Asuransi A.

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 19

Yang dimaksud dengan “sarana komunikasi pribadi” dalam ayat ini adalah sarana komunikasi yang bersifat *personal* misalnya antara lain *email*, *short message system*, dan *voicemail*.

Pasal 20

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Yang dimaksud dengan “terdaftar” pada huruf ini adalah memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran, pengesahan atau pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 21...

Pasal 21

Keseimbangan dalam membuat perjanjian, misalnya dalam hal Konsumen telah memberikan informasi dan dokumen yang jujur dan tidak menyesatkan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyimpan dan menggunakan informasi dan dokumen tersebut semata-mata untuk kepentingan Konsumen.

Keadilan dalam membuat perjanjian, misalnya dalam hal Konsumen telah sepakat untuk membayar produk dan/atau layanan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan juga harus memberikan produk dan/atau layanan dimaksud sesuai dengan perjanjian.

Sebagai contoh kewajaran dalam membuat perjanjian, misalnya penetapan harga atau biaya yang dikenakan atas produk dan/atau layanan harus sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Pasal 22

Ayat (1)

Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat ini adalah perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang mengeluarkan produk dan/atau layanan dilarang memuat klausula baku yang menyatakan bahwa produk dan/atau layanan yang digunakan Konsumen bukan merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan apabila terdapat permasalahan.

Dalam Perjanjian penerbitan kartu kredit yang menyatakan:

“Pemegang kartu membebaskan Penerbit Kartu Kredit dari tanggungjawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari dari keluhan, atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya.”

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

Huruf b

Konsumen...

Konsumen tidak dapat membatalkan pembelian produk dan/atau layanan dan meminta penyerahan uangnya karena produk dan/atau layanannya tidak sesuai dengan perjanjian.

Contoh klausula baku pada perjanjian pengikatan jual beli rumah, yang menyatakan bahwa:

“*booking fee* berlaku 7 hari dan apabila lewat 7 hari tidak melakukan pembayaran dianggap sudah mengundurkan diri dan developer berhak menjual kembali barang tersebut.”

Huruf c

Ketentuan ini menegaskan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat melakukan tindakan sepihak atas benda yang diagunkan oleh Konsumen, jika antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terikat perjanjian tersendiri yang bersifat *accessoir* terhadap perikatan pokok tentang pembelian produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Contoh:

Jika dalam pembiayaan kendaraan bermotor yang dibebani dengan jaminan fidusia, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat melakukan eksekusi terhadap benda yang menjadi objek jaminan fidusia, tanpa persetujuan dari Konsumen pembiayaan, karena jaminan fidusia dilakukan berdasarkan undang-undang mengenai jaminan fidusia.

Huruf d

Contoh dari klausula baku yang dilarang pada huruf ini adalah: “Dalam suatu tuntutan, gugatan atau perkara lainnya dimana Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan bahwa suatu kerusakan atau kerugian secara langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh satu atau lebih risiko-risiko yang dikecualikan diatur dalam ketentuan ini, maka merupakan kewajiban Konsumen untuk membuktikan sebaliknya.”

Klausula baku semacam ini bertentangan dengan asas hukum pembuktian yang menyatakan bahwa siapa yang mendalilkan harus membuktikan.

Huruf e

Cukup jelas

Huruf f

Contoh dari klausula baku yang dilarang pada huruf ini adalah:

Perjanjian...

Perjanjian pembukaan rekening baru di Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang menyatakan:

“Tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan beserta segala perubahan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari formulir aplikasi rekening ini.”

Berdasarkan asas kepatutan, para pihak terikat pada syarat-syarat perjanjian yang seharusnya sudah diketahui sebelumnya. Para pihak tidak mungkin dapat mengetahui dan memahami syarat-syarat yang belum ada.

Huruf g

Pelaku Usaha Jasa Keuangan apabila melakukan pembebanan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli Konsumen secara angsuran, harus menggunakan surat kuasa terpisah dengan perjanjian pokoknya.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 24

Yang dimaksud dengan “kebutuhan khusus” dalam pasal ini khusus dibatasi pada tuna netra, tuna rungu, dan usia lanjut dengan umur 60 tahun atau lebih.

Yang dimaksud dengan “layanan khusus” dalam pasal ini antara lain adalah memberikan formulir yang menggunakan huruf *braille*.

Pasal 25

Cukup jelas

Pasal 26

Cukup jelas

Pasal 27

Cukup jelas

Pasal 28

Cukup jelas

Pasal 29...

Pasal 29

Yang dimaksud dengan “kesalahan dan/atau kelalaian” pada pasal ini adalah kesalahan dan/atau kelalaian dalam menjalankan kegiatan usaha Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik yang dilaksanakan oleh pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 32

Ayat (1)

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat ini termasuk jika setelah menerima pengaduan dari Konsumen terjadi sengketa, yaitu perbedaan pendapat antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang terkait dengan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak.

Ayat (2)...

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Pelaporan dilakukan dalam bentuk laporan tertulis dan/atau melalui mekanisme sistem yang terintegrasi yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Sebagai contoh, jika Bank Kustodian menerima pengaduan dari Konsumen, nasabah pemegang rekening Efek, maka laporan beserta tindak lanjutnya disampaikan kepada Kepala Eksekutif Pengawas Pasar Modal.

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 36

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan mengajukan dokumen dalam ayat ini adalah pengajuan dokumen secara langsung datang ke kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan atau pengajuan dokumen secara tertulis.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)...

Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 37
Cukup jelas

Pasal 38
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas

Pasal 39
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 40
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas
Ayat (3)
Cukup jelas

Pasal 41
Huruf a
Kerugian finansial yang dimaksudkan di sini adalah nilai sengketa.
Huruf b
Cukup jelas
Huruf c
Cukup jelas
Huruf d
Cukup jelas
Huruf e
Cukup jelas

Huruf f...

Huruf f
Cukup jelas
Huruf g
Cukup jelas

Pasal 42
Cukup jelas

Pasal 43
Cukup jelas

Pasal 44
Huruf a
Cukup jelas
Huruf b
Cukup jelas

Pasal 45
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 46
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 47
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 48
Ayat (1)
Cukup jelas
Ayat (2)
Cukup jelas

Pasal 49...

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 50

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Cukup jelas

Pasal 51

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 52

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 53

Ayat (1)

Jenis sanksi administratif ini merupakan jenis sanksi yang dapat dikenakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelanggaran Peraturan OJK ini, dengan memperhatikan aspek pembinaan terhadap Pihak yang akan dikenakan sanksi dimaksud.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Pasal 54...

Pasal 54

Cukup jelas

Pasal 55

Cukup jelas

Pasal 56

Yang dimaksud dengan “kelengkapan internal” pada ayat ini antara lain pedoman penetapan biaya atau harga produk dan layanan jasa keuangan, kode etik pelayanan Konsumen, peraturan tentang mekanisme pengaduan konsumen, standar prosedur operasi mengenai kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen, sistem pengendalian intern terkait dengan perlindungan Konsumen, serta unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen.

Pasal 57

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5431