



# LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.118, 2013

KEUANGAN. OJK. Perlindungan Konsumen.  
Jasa Keuangan. (Penjelasan Dalam Tambahan  
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor  
5431)

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen 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 SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
2. 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.
3. Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
4. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
5. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
6. Perusahaan Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai Penjamin Emisi Efek, Perantara Pedagang Efek, dan atau Manajer Investasi.
7. Penjamin Emisi Efek adalah Pihak yang membuat kontrak dengan Emiten untuk melakukan Penawaran Umum bagi kepentingan Emiten dengan atau tanpa kewajiban untuk membeli sisa Efek yang tidak terjual.
8. Perantara Pedagang Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli Efek untuk kepentingan sendiri atau Pihak lain.
9. Manajer Investasi adalah Pihak yang kegiatan usahanya mengelola Portofolio Efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
10. Penasihat Investasi adalah Pihak yang memberi nasihat kepada Pihak lain mengenai penjualan atau pembelian Efek dengan memperoleh imbalan jasa.
11. Bank Kustodian adalah Bank Umum yang memberikan jasa penitipan Efek dan harta lain yang berkaitan dengan Efek serta jasa lain,

termasuk menerima dividen, bunga, dan hak-hak lain, menyelesaikan transaksi Efek, dan mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya.

12. Perusahaan Asuransi Kerugian adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa dari tak pasti.
13. Perusahaan Asuransi Jiwa adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.
14. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.
15. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.
16. Perusahaan Gadai adalah badan usaha yang didirikan untuk menyalurkan uang pinjaman kepada nasabah dengan menerima barang bergerak sebagai jaminan.
17. Perusahaan Penjaminan adalah badan hukum yang bergerak di bidang keuangan dengan kegiatan usaha pokok melakukan penjaminan.

#### Pasal 2

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:

- a. transparansi;
- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

#### BAB II

#### KETENTUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### SEKTOR JASA KEUANGAN

#### Pasal 3

Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

#### Pasal 4

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
  - a. disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
  - b. disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen; dan
  - c. dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.

#### Pasal 5

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan.

#### Pasal 6

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
- (2) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 7

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen dalam setiap dokumen yang:
  - a. memuat hak dan kewajiban Konsumen;
  - b. dapat digunakan Konsumen untuk mengambil keputusan; dan
  - c. memuat persyaratan dan dapat mengikat Konsumen secara hukum.
- (2) Bahasa Indonesia dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disandingkan dengan bahasa lain jika diperlukan.
- (3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram dan tanda yang dapat dibaca secara jelas.

- (4) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen.
- (5) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menggunakan bahasa asing, bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan Bahasa Indonesia.

#### Pasal 8

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
- (2) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:
  - a. manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan
  - b. syarat dan ketentuan.

#### Pasal 9

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai hak dan kewajiban Konsumen.

#### Pasal 10

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung Konsumen untuk setiap produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang memberikan fasilitas secara otomatis yang mengakibatkan tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari Konsumen.

#### Pasal 11

- (1) Sebelum Konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.
- (2) Syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
  - a. rincian biaya, manfaat, dan risiko; dan
  - b. prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

#### Pasal 12

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menginformasikan kepada Konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan

ketentuan yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (3) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan terhadap persyaratan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka Konsumen berhak memutuskan produk dan/atau layanan tanpa dikenakan ganti rugi apapun.
- (4) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak memberikan pendapatnya maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.

#### Pasal 13

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan.

#### Pasal 14

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
- (2) Rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 15

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan berdasarkan:
  - (a) latar belakang Konsumen;
  - (b) keterangan mengenai pekerjaan;
  - (c) rata-rata penghasilan;
  - (d) maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan; atau
  - (e) informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi Konsumen.

### Pasal 16

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada Konsumen.

### Pasal 17

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.

### Pasal 18

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat menjual produk dan/atau layanan dalam satu paket dengan produk dan/atau layanan lain (*bundling product/service*).
- (2) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menjual produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), maka :
  - a. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang memaksa Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan tersebut; dan
  - b. Konsumen dapat memilih penyedia produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan tersebut.
- (3) Dalam hal produk dan/atau layanan lain dalam paket produk dan/atau layanan yang ditawarkan merupakan pilihan Konsumen, maka risiko atas pilihan tersebut menjadi tanggung jawab Konsumen.

### Pasal 19

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.

### Pasal 20

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan:
  - a. nama dan/atau logo Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan
  - b. pernyataan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, dalam penawaran atau promosi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan dimaksud terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## Pasal 21

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.

## Pasal 22

- (1) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menggunakan perjanjian baku, perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk digital atau elektronik untuk ditawarkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui media elektronik.
- (3) Perjanjian baku sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang digunakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang:
  - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen;
  - b. menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
  - c. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - d. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
  - e. memberi hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
  - f. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
  - g. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.



### Pasal 23

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan, agen penjual, dan pengurus/pegawai dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menghindari benturan kepentingan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen.
- (2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan informasi mengenai adanya benturan kepentingan atau potensi benturan kepentingan.

### Pasal 24

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.

### Pasal 25

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### Pasal 26

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

### Pasal 27

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

### Pasal 28

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 29

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### Pasal 30

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku:
  - a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain,
  - b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan Konsumen.

- (2) Pengurus dan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mentaati kode etik dalam melayani Konsumen, yang telah ditetapkan oleh masing-masing Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

#### Pasal 31

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
  - a. Konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
  - b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (4) Pembatalan atau perubahan sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan secara tertulis oleh Konsumen dalam bentuk surat pernyataan.

#### Pasal 32

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen.
- (2) Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.

#### Pasal 33

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang mengenakan biaya apapun kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan.

#### Pasal 34

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan Konsumen dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dimaksud kepada Otoritas Jasa

Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) setiap 3 (tiga) bulan. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.

#### Pasal 35

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
  - a. kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tersebut;
  - b. transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan/atau
  - c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

#### Pasal 36

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.
- (2) Kewenangan unit kerja dan/atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32.

- (3) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan Konsumen.

#### Pasal 37

Dalam hal pengaduan Konsumen terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang memiliki kewenangan untuk menangani pengaduan atau pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

#### Pasal 38

Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan:

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.

#### Pasal 39

- (1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
- (3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### BAB III

#### PENGADUAN KONSUMEN DAN PEMBERIAN FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

#### Pasal 40

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

- (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

#### Pasal 41

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

#### Pasal 42

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa

Kuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

#### Pasal 43

Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 45

- (1) Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- (2) Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

#### Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatanganinya oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatanganinya oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### BAB IV

#### PENGENDALIAN INTERNAL

#### Pasal 47

- (1) Direksi atau pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

- (2) Dewan Komisaris atau pengawas Pelaku Usaha Jasa Keuangan melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi atau pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

#### Pasal 48

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengawasan bagi Direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen.
- (2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib membentuk sistem pelaporan untuk menjamin optimalisasi pengawasan Direksi atau pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan Peraturan ini.

#### Pasal 49

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.
- (2) Kebijakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam standar prosedur operasional yang kemudian dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (3) Kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditaati oleh pengurus dan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

#### Pasal 50

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan Konsumen.
- (2) Sistem pengendalian internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya mencakup:
  - a. kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen; dan
  - b. sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Konsumen.

### BAB V

## PENGAWASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

### SEKTOR JASA KEUANGAN

#### Pasal 51

- (1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.

## Pasal 52

- (1) Dalam rangka pelaksanaan pengawasan kepatuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta data dan informasi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen.
- (2) Permintaan data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

## BAB VI

## SANKSI

## Pasal 53

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:
  - a. Peringatan tertulis;
  - b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
  - c. Pembatasan kegiatan usaha;
  - d. Pembekuan kegiatan usaha; dan
  - e. Pencabutan izin kegiatan usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e 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 secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, atau huruf e.
- (4) Besaran sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan.
- (5) Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.



BAB VII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 54

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, wajib disesuaikan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 22 paling lambat pada saat berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 55

Ketentuan-ketentuan pelaksanaan yang mengatur perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 56

Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki kelengkapan internal untuk melaksanakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.

Pasal 57

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun terhitung sejak 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 26 Juli 2013  
KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN,

MULIAMAN D. HADAD

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 6 Agustus 2013  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN