



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 22 TAHUN 2023  
TENTANG  
PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan telah memperkuat kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengaturan dan pengawasan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan untuk meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan;
- b. bahwa terdapat perkembangan aspek perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yang disebabkan oleh penambahan prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat, perluasan pelaku usaha jasa keuangan, dan digitalisasi produk dan/atau layanan di sektor jasa keuangan, dan perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan dinamis, sehingga perlu dilakukan penguatan pengaturan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
- c. bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan perlu diganti untuk menyesuaikan dengan perkembangan perlindungan konsumen dan masyarakat;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
- Mengingat : 1. 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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PELINDUNGAN 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 yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:
  - a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
  - b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.
4. Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
5. Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi yang selanjutnya disebut PAYDI adalah produk asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.
6. Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan layanan Konsumen dan/atau masyarakat di sektor jasa keuangan.
7. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.
8. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK.

9. Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
10. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
11. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen.
12. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK.
13. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan.
14. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah organ yang melakukan fungsi pengelolaan 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.
15. 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.
16. Pegawai adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari PUJK.
17. Literasi Keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat.
18. Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.
19. Informasi adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format melalui media komunikasi elektronik maupun non elektronik.
20. Pengawasan Perilaku PUJK (*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 Pelindungan Konsumen.
21. Pemeriksaan Tematik adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau

- bukti, dan analisis atas produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memiliki potensi menimbulkan kerugian Konsumen berdasarkan tema yang telah ditetapkan.
22. Pemeriksaan Khusus adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti untuk membuktikan dugaan adanya perilaku PUJK yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau menimbulkan kerugian Konsumen.
  23. Perintah Tertulis adalah perintah secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan kegiatan tertentu, guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau mencegah dan mengurangi kerugian Konsumen, masyarakat, PUJK, dan sektor jasa keuangan.
  24. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 2

PUJK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 terdiri atas:

- a. LJK yang meliputi:
  1. Bank Umum;
  2. Bank Perekonomian Rakyat;
  3. Perusahaan Efek;
  4. Dana Pensiun;
  5. Perusahaan Asuransi;
  6. Perusahaan Reasuransi;
  7. Perusahaan Pembiayaan;
  8. Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur;
  9. Perusahaan Modal Ventura;
  10. Lembaga Keuangan Mikro; dan
  11. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya;
- b. pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan, yang diberikan izin dan dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pelaku usaha jasa keuangan lainnya meliputi pihak yang menyelenggarakan inovasi teknologi sektor keuangan di sektor jasa keuangan yang diberikan izin dan dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

## BAB II

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

#### Bagian Kesatu

#### Prinsip Pelindungan Konsumen

##### Pasal 3

- (1) PUJK dalam menyelenggarakan kegiatan usaha wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
- (2) Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
  - a. edukasi yang memadai;
  - b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
  - c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
  - d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
  - e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
  - f. penegakan kepatuhan; dan
  - g. persaingan yang sehat.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Bagian Kedua

#### Perilaku Dasar PUJK

##### Paragraf 1

##### Umum

##### Pasal 4

- (1) PUJK wajib beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (2) PUJK wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
- (3) PUJK wajib memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) PUJK dilarang melakukan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan

gangguan fisik dan/atau psikis terhadap calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam melaksanakan kegiatan usaha.

- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (8) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
- (9) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 5

- (1) PUJK dilarang menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dari pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas yang berwenang.
- (2) PUJK dalam melaksanakan kegiatan usaha dilarang bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin.
- (3) Dalam hal terdapat Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin, PUJK wajib melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. kepada:
  - a. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen; atau
  - b. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.
- (4) Dalam hal PUJK telah bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK wajib menghentikan kerja sama dengan pihak dimaksud.
- (5) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikecualikan apabila pihak yang mengajukan permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dan/atau bekerja sama dengan PUJK sedang dalam proses perizinan dari otoritas di sektor keuangan.

- (6) Otoritas Jasa Keuangan mengenakan sanksi administratif kepada PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 6

PUJK berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik.

#### Pasal 7

- (1) PUJK berhak memastikan adanya iktikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (2) PUJK berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (3) Untuk memastikan hak PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan tindakan:
  - 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 berupa:
    1. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK; dan/atau
    2. meminta Konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (4) Untuk memastikan hak PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK melakukan tindakan:
  - 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.

#### Pasal 8

- (1) PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen.

- (2) Kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat pada kegiatan:
  - 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. pelindungan aset Konsumen;
  - d. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
  - e. informasi penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
  - f. mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 9

- (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 Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;

- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 10

- (1) PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (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 dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Paragraf 2

#### Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan

#### Pasal 11

- (1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
- (2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
- (3) PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai

- peningkatan literasi keuangan dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
  - (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 12

- (1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
- (2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
- (3) PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Inklusi Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai peningkatan literasi keuangan dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 13

- (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan:
  - a. laporan Literasi Keuangan; dan
  - b. laporan Inklusi Keuangan,

- kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
  - (3) Laporan Literasi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
  - (4) Laporan Inklusi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
  - (5) Dalam hal PUJK merupakan konglomerasi keuangan, masing-masing PUJK wajib menyampaikan laporan rencana dan laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan.
  - (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyusunan dan penyampaian laporan rencana dan laporan realisasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
  - (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif:
    - a. sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
    - b. sebesar Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Perusahaan Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
  - (8) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (7), yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

#### Pasal 14

- (1) PUJK wajib menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4) paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan.
- (2) Apabila tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

- (3) Apabila PUJK menyampaikan laporan rencana setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4).
- (4) Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) PUJK belum menyampaikan laporan rencana, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4).
- (5) PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4) tetap wajib menyampaikan laporan rencana kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (6) PUJK yang terlambat menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif:
  - a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
  - b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Perusahaan Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (7) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (6), yang terlambat menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.

- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 15

- (1) PUJK wajib menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4) secara semesteran.
- (2) Penyampaian laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya.
- (3) Apabila batas akhir penyampaian laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (4) Apabila PUJK menyampaikan laporan realisasi setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4).
- (5) Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) PUJK belum menyampaikan laporan realisasi, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4).
- (6) PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (3) dan ayat (4) tetap wajib menyampaikan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (7) PUJK yang terlambat menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif:
  - a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
  - b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Perusahaan Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (8) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (7), yang terlambat menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

- (9) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (10) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf a.
- (11) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 16

- (1) PUJK dapat melakukan penyesuaian atau perubahan laporan rencana Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan.
- (2) Laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan:
  - a. penyesuaian berdasarkan permintaan Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau
  - b. perubahan berdasarkan inisiatif PUJK.
- (3) PUJK wajib menyampaikan penyesuaian laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal surat permintaan Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) PUJK menyampaikan perubahan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
- (5) Apabila batas akhir penyampaian penyesuaian laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan perubahan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (4) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, penyesuaian atau perubahan laporan rencana disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (6) PUJK dapat melakukan perubahan terhadap laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b paling banyak 1 (satu) kali untuk 1 (satu) semester.
- (7) Apabila PUJK menyampaikan laporan penyesuaian setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 15 (lima belas) hari, PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan penyesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (8) Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) PUJK belum menyampaikan laporan penyesuaian, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan penyesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (9) PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan penyesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tetap wajib menyampaikan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (10) PUJK yang terlambat menyampaikan laporan penyesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif dengan rincian:

- a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani dan Penyelenggara Layanan Urut Dana; atau
  - b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Perusahaan Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (11) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (10), yang terlambat menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.
- (12) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (13) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf a.
- (14) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 17

- (1) Penyampaian laporan rencana, laporan realisasi, penyesuaian laporan, dan perubahan laporan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.
- (3) Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.

- (4) PUJK yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

#### Pasal 18

Kewajiban pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dikecualikan untuk Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Penjaminan Ulang, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Dana Pensiun Pemberi Kerja, dan Lembaga Keuangan Mikro.

#### Paragraf 3

#### Pelindungan Data dan Informasi Konsumen

#### Pasal 19

- (1) PUJK wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
  - a. perseorangan:
    1. nama lengkap;
    2. Nomor Induk Kependudukan;
    3. alamat;
    4. tanggal lahir dan/atau umur;
    5. nomor telepon;
    6. nama ibu kandung;
    7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK; dan/atau
    8. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b. korporasi:
    1. nama;
    2. alamat;
    3. nomor telepon;
    4. dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham; dan/atau
    5. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.
- (3) Kewajiban PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan pelindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.
- (4) Dalam hal PUJK bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen, PUJK wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4) dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (9) PUJK yang melanggar ketentuan mengenai kerahasiaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 20

- (1) Dalam penggunaan data dan/atau informasi Konsumen, PUJK dapat melakukan pertukaran data dan/atau informasi Konsumen dengan pihak lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan langsung oleh PUJK dan/atau melalui infrastruktur pengelolaan data secara terintegrasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan dalam hal:
  - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
  - b. terdapat kewajiban bagi PUJK untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 21

- (1) PUJK dapat melakukan transfer data dan/atau informasi Konsumen berupa perseorangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal PUJK melakukan transfer data dan/atau informasi Konsumen berupa korporasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, PUJK wajib memastikan negara tempat kedudukan pihak penerima transfer data dan/atau informasi Konsumen memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih

tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- (3) Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak terpenuhi, PUJK wajib memastikan terdapat perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat berupa:
  - a. perjanjian antarnegara tempat kedudukan PUJK yang melakukan transfer data dengan negara tempat kedudukan pihak yang menerima transfer data;
  - b. peraturan perusahaan yang mengikat untuk suatu grup perusahaan; dan/atau
  - c. instrumen perlindungan data yang memadai dan mengikat lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tidak terpenuhi, PUJK wajib mendapatkan persetujuan Konsumen.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (4) terkait data dan/atau informasi korporasi dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

#### Pasal 22

- (1) PUJK dilarang:
  - a. memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
  - b. menggunakan data dan/atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
  - c. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
  - d. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
- (2) PUJK dilarang mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 23

- (1) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) dikecualikan untuk PUJK yang telah memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- (2) PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen.
- (3) Dalam hal PUJK memperoleh data dan/atau informasi 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 dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk PUJK; dan
  - b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi yang diperoleh PUJK.
- (4) Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi Konsumen dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.
- (5) PUJK dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.

- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 24

- (1) Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, PUJK wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen.
- (2) Dalam memastikan keamanan sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib melakukan:
  - a. pengamanan informasi yang ditujukan agar informasi dan data yang dikelola terjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi.
- (3) Untuk memastikan ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan proses paling sedikit:
  - a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan;
  - b. pelindungan aset;
  - c. deteksi insiden siber; dan
  - d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber.
- (4) PUJK memastikan proses ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (3) didukung dengan sistem informasi ketahanan siber yang memadai.
- (5) Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber, PUJK wajib mengacu kepada ketentuan peraturan perundang-undangan dan ketentuan pada masing-masing sektor.
- (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Bagian Ketiga

#### Desain Produk dan Layanan

#### Pasal 25

- (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).
  - (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
  - (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
  - (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 26

- (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 calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (3) Dalam hal hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpotensi merugikan calon Konsumen dan/atau Konsumen, PUJK wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.
- (4) PUJK wajib mendokumentasikan hasil pengujian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3) dan/atau ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa

didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.

- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 27

Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 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 28

- (1) PUJK wajib memiliki pedoman penetapan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.
- (2) PUJK berhak menerima pembayaran sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

### Bagian Keempat

#### Penyediaan Informasi Produk dan Layanan

#### Pasal 29

- (1) PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (2) PUJK wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh calon Konsumen dan/atau 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 (2).
- (4) PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) PUJK dilarang menyediakan informasi dan/atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (6) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (5), dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (11) Dalam hal PUJK tidak memenuhi sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (8) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan/atau ayat (5) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 30

- (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/ilustrasi dan/atau data historis/realisasi kinerja bagi 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) Dalam hal PUJK menyediakan PAYDI, PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang memuat:
  - a. nama dan logo PUJK;
  - b. pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan;
  - c. nama PAYDI yang dipasarkan;
  - d. pernyataan bahwa PAYDI yang dipasarkan merupakan produk asuransi;

- e. jangka waktu pertanggungan atau kepesertaan;
  - f. manfaat PAYDI;
  - g. risiko yang ditanggung;
  - h. prosedur atau tata cara;
  - i. jenis, besaran, dan waktu pembebanan biaya selama jangka waktu pertanggungan atau kepesertaan;
  - j. penjelasan bahwa nilai tunai yang menjadi hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta;
  - k. penjelasan mengenai subdana;
  - l. jenis akad yang digunakan, khusus untuk PAYDI berdasarkan prinsip syariah;
  - m. fitur tambahan pada PAYDI yang dipasarkan dan persyaratan atau kriteria untuk memperoleh fitur tambahan tersebut;
  - n. uraian mengenai realisasi kinerja investasi subdana;
  - o. ketentuan mengenai periode tenggang (*grace period*) pembayaran premi atau kontribusi dan hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta untuk membatalkan polis asuransi selama periode mempelajari polis (*free look period*);
  - p. nomor telepon dan alamat surat elektronik dari pusat layanan konsumen (*call center*) yang dimiliki PUJK;
  - q. informasi mengenai produk asuransi tambahan (*rider*) yang dapat dipilih pemegang polis, tertanggung, atau peserta; dan
  - r. informasi tambahan selain informasi di atas yang relevan dengan tujuan dari ringkasan informasi produk.
- (4) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan PAYDI sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terdiri dari 2 (dua) versi:
- a. versi umum pada situs web PUJK; dan
  - b. versi personal kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 31

Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (1) dikecualikan dari produk dan/atau layanan:

- a. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
- b. digunakan secara berulang oleh Konsumen.

Bagian Kelima  
Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

Pasal 32

- (1) PUJK wajib memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) wajib disampaikan pada saat:
  - a. melakukan kegiatan pemasaran; dan
  - b. sebelum penandatanganan perjanjian.
- (3) PUJK wajib mendokumentasikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 33

- (1) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf a kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang tersedia di PUJK.
- (2) PUJK wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 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.
- (10) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (6), ayat (7), dan/atau ayat (8) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (11) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf a.
- (12) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 34

- (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.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Bagian Keenam  
Pemasaran Produk dan Layanan

Paragraf 1  
Umum

Pasal 35

- (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 perseorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, orang perseorangan 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 dilarang dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2).
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 36

- (1) 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.
- (2) PUJK dilarang menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - (3) Perusahaan Perdagangan Aset Kripto dilarang menawarkan produk aset kripto kepada masyarakat melalui iklan selain pada media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto.
  - (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
  - (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
  - (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 37

- (1) PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan.
- (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.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;

- e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
  - (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
  - (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 38

- (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.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 39

- (1) PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen dan/atau 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 dan/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 dan/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 dan/atau Konsumen yang diperoleh PUJK, dalam hal PUJK mendapatkan data dan/atau informasi calon Konsumen dan/atau 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 dan/atau 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 dan/atau 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 perekaman suara dan/atau video sebagaimana dimaksud pada ayat (5).
- (9) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (8) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (10) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf a.

- (11) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (12) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 40

- (1) PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Paragraf 2

PAYDI

Pasal 41

- (1) Dalam pemasaran PAYDI, PUJK wajib menyampaikan keterbukaan informasi yang paling sedikit memuat:
  - a. hak dan kewajiban para pihak;
  - b. syarat dan ketentuan PAYDI; dan
  - c. layanan terkait PAYDI.
- (2) Dalam setiap kegiatan pemasaran PAYDI, PUJK wajib menekankan penjelasan bahwa PAYDI merupakan produk asuransi dengan tujuan untuk memberikan manfaat perlindungan atas risiko, serta memberikan penjelasan mengenai manfaat yang dikaitkan investasi secara berimbang.
- (3) PUJK dilarang menerima premi atau kontribusi sebelum permohonan asuransi diterima berdasarkan ketentuan *underwriting* PUJK.
- (4) Dalam pemasaran PAYDI, PUJK wajib memastikan:
  - a. kesesuaian PAYDI dan subdana dengan kebutuhan, kemampuan, dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;
  - b. pemahaman calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai PAYDI yang dipasarkan; dan
  - c. kecukupan data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk proses *underwriting*.
- (5) Dalam hal PUJK akan menawarkan produk asuransi tambahan (*rider*) atas PAYDI yang biaya asuransinya dibebankan kepada nilai tunai, PUJK wajib memiliki hasil analisis dan menyampaikan penjelasan kepada Konsumen

bahwa nilai tunai PAYDI cukup untuk dibebani biaya terkait dengan produk asuransi dasar dan produk asuransi tambahan sampai dengan akhir kontrak asuransi dengan tetap menjaga ketersediaan nilai tunai.

- (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 42

- (1) Dalam hal PUJK melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi, wajib diikuti dengan:
  - a. tatap muka; atau
  - b. tanpa tatap muka.
- (2) Kegiatan pemasaran terhadap PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti pertemuan tanpa tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b wajib dilaksanakan secara digital melalui video *conference*.
- (3) Pemasaran PAYDI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi mengenai identitas PUJK, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan/atau ayat (3), dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 43

- (1) PUJK yang memasarkan PAYDI wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran.
- (2) Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi terdapat ketidaksesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran, PUJK wajib mengembangkan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Bagian Ketujuh

##### Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan

#### Pasal 44

- (1) PUJK memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian produk dan/atau layanan.
- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berbentuk perjanjian tertulis.
- (3) PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Dalam perjanjian produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK wajib mencantumkan:
  - a. biaya dari produk dan/atau layanan yang harus dibayar Konsumen; dan
  - b. komisi/imbalan kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan yang diperoleh dari pembayaran yang dilakukan oleh Konsumen, dalam hal PUJK memberikan komisi/imbalan kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan.
- (5) PUJK wajib mencantumkan kesepakatan pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dalam perjanjian produk dan/atau layanan antara PUJK dan Konsumen.
- (6) PUJK dilarang menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (7) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sampai dengan ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (8) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 45

- (1) PUJK wajib memberikan pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen.
- (2) PUJK memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausul perjanjian.
- (3) PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian.
- (4) Konfirmasi pemahaman klausul perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), dan/atau ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (8) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan

sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 46

- (1) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (2) dapat berbentuk perjanjian baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang 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 objek 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 klausul;
  - 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 kepentingan PUJK;
  - k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian; dan
  - l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
  - (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 47

- (1) PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1).
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 48

- (1) Dalam hal PUJK menyusun perjanjian terhadap PAYDI, PUJK dilarang mencantumkan garansi, target tertentu, dan/atau sejenisnya atas hasil investasi dan/atau nilai tunai.
- (2) Perjanjian terhadap PAYDI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. cara pembatalan polis asuransi dalam periode mempelajari polis, serta besaran dana yang dikembalikan dan waktu pengembalian dana kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal dilakukan pembatalan polis asuransi dalam periode mempelajari polis;
  - b. nama subdana, strategi investasi, dan proporsi alokasi investasi dari subdana;
  - c. pembentukan subdana, meliputi tata cara dan waktu;
  - d. pembentukan nilai tunai, meliputi tata cara, waktu, dan nilai aset bersih atau nilai aset bersih per unit yang digunakan sebagai acuan;
  - e. besaran, cara, waktu, dan jangka waktu pembayaran premi atau kontribusi;

- f. seluruh biaya yang dikenakan selama periode pertanggungan atau kepesertaan, termasuk jenis, besaran, cara pengenaan, waktu pengenaan, dan jangka waktu pengenaan biaya tersebut;
  - g. cara penghitungan besaran manfaat yang dikaitkan dengan investasi, yang dapat diterima pemegang polis, tertanggung, atau peserta apabila dilakukan penarikan dana atau pengakhiran polis asuransi;
  - h. hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta;
  - i. fitur tambahan yang dimiliki PAYDI dan persyaratan atau kriteria untuk memperoleh fitur tersebut, jika ada; dan
  - j. biaya yang dibebankan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal pemegang polis tidak membatalkan polis asuransi setelah periode pembayaran premi atau kontribusi berakhir.
- (3) PUJK dilarang memberlakukan periode tunggu pada PAYDI kecuali tertanggung atau peserta telah:
- a. memilih tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*) sesuai dengan ketentuan *underwriting*; dan
  - b. memahami konsekuensi masa tunggu.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 49

- (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) Apabila 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 jika:
  - 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.
- (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
- (9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 50

- (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 jika:
- 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 adendum 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) Sebelum Konsumen mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian.
  - (6) Apabila Konsumen sudah diberikan waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PUJK menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.
  - (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
  - (9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 51

- (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) Dalam hal PUJK menyediakan PAYDI, PUJK wajib melakukan konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) PUJK wajib melakukan dokumentasi atas konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Dokumentasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib disimpan dan dipelihara sesuai dengan kebijakan PUJK agar dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai bukti dalam hal terjadi Sengketa.
- (7) 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 45 ayat (2) paling kurang 2 (dua) hari kerja.
- (8) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk investasi, PUJK wajib 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.
- (9) Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk kredit atau pembiayaan, PUJK menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.
- (10) Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dan ayat (9), PUJK dilarang membebaskan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.
- (11) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4), ayat (5), ayat (6), ayat (8), dan/atau ayat (10), dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (12) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (11) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (11) huruf a.
- (13) Sanksi denda sebagaimana dimaksud ayat (11) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 52

- (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.

- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Bagian Kedelapan  
Pemberian Layanan atas Penggunaan  
Produk dan Layanan

Paragraf 1  
Layanan kepada Konsumen

Pasal 53

- (1) PUJK wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) PUJK dilarang memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, dan/atau promosi penjualan produk dan/atau layanan tersebut.
- (3) PUJK wajib menjamin produk dan/atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
- (4) PUJK dilarang memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 54

- (1) PUJK wajib menyediakan layanan informasi untuk Konsumen.
- (2) PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2).
- (3) PUJK mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 55

- (1) PUJK wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 56

- (1) PUJK wajib memberikan:
- a. tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan;
  - b. akses untuk memperoleh tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan; dan/atau
  - c. akses untuk mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan,
- kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 57

- (1) 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.
- (2) Dalam hal PUJK menyediakan PAYDI, informasi mengenai pengelolaan investasi PAYDI wajib disediakan oleh PUJK, paling sedikit dalam bentuk:
    - a. laporan kinerja subdana (*fund fact sheet*);
    - b. publikasi nilai aset bersih setiap subdana; dan
    - c. laporan perkembangan nilai tunai,secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
  - (3) Dalam hal pemegang polis, tertanggung, atau peserta meminta informasi pengelolaan investasi PAYDI berupa saldo nilai tunai dan rincian *underlying asset* investasi subdana, PUJK wajib menyediakan informasi dimaksud.
  - (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
  - (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 58

- (1) PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan:
  - a. perjanjian antara PUJK dan Konsumen; dan
  - b. ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 59

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

#### Paragraf 2

#### Penagihan untuk Produk Kredit dan Pembiayaan oleh PUJK

#### Pasal 60

- (1) Dalam hal PUJK melakukan penagihan terhadap Konsumen yang melakukan wanprestasi dalam penggunaan produk kredit atau pembiayaan, PUJK wajib memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian.
- (2) Surat peringatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi paling sedikit:
  - a. tanggal jatuh tempo sesuai dengan perjanjian;
  - b. jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban;
  - c. *outstanding* pokok terutang;
  - d. manfaat ekonomi pendanaan; dan
  - e. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 61

- (1) PUJK dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1).
- (2) PUJK wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang dalam bentuk perjanjian tertulis bermeterai cukup.
- (3) Kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan:
  - a. pihak lain berbentuk badan hukum;
  - b. pihak lain memiliki izin dari instansi berwenang; dan
  - c. pihak lain memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi dan/atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.

- (4) Dalam hal Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi melakukan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib memenuhi ketentuan pihak lain tersebut bukan merupakan afiliasi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana.
- (5) PUJK wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) PUJK wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sampai dengan ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
- (9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 62

- (1) PUJK wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam memastikan tindakan penagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib memastikan penagihan dilakukan:
  - a. tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Konsumen;
  - b. tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
  - c. tidak kepada pihak selain Konsumen;
  - d. tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
  - e. di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen;
  - f. hanya pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat; dan
  - g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau (2) dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 63

- (1) Dalam hal PUJK memiliki produk kredit atau pembiayaan yang mensyaratkan agunan, PUJK wajib memiliki pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan.
- (2) Pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 64

- (1) Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PUJK wajib memenuhi ketentuan:
- a. Konsumen terbukti wanprestasi;
  - b. Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan
  - c. PUJK memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek.
- (2) Penentuan terbukti wanprestasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui:
- a. kesepakatan tertulis para pihak yang di dalamnya terdapat penyerahan secara sukarela terhadap objek yang menjadi jaminan;
  - b. putusan pengadilan atau LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan/atau
  - c. mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
- (4) Pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarikan agunan.
- (5) Dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, PUJK wajib menjelaskan kepada Konsumen informasi mengenai:
  - a. *outstanding* pokok terutang;
  - b. manfaat ekonomi pendanaan;
  - c. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang;
  - d. biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan; dan
  - e. mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya.
- (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), ayat (4), dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 65

- (1) Dalam hal Konsumen tidak dapat menyelesaikan kewajiban dalam jangka waktu tertentu setelah dilakukan pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 64 ayat (4), PUJK yang akan melakukan penjualan agunan wajib melalui:
  - a. pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan; dan/atau
  - b. penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara PUJK dan Konsumen jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak.
- (2) Pelaksanaan penjualan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;

- e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 66

- (1) PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan.
- (2) PUJK wajib mengembalikan uang kelebihan dari hasil penjualan agunan melalui pelelangan umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) huruf a atau penjualan agunan di bawah tangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 65 ayat (1) huruf b kepada Konsumen dalam jangka waktu sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.
- (3) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dan PUJK, jangka waktu mengacu pada pedoman internal.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Bagian Kesembilan

#### Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan

##### Paragraf 1

##### Layanan Pengaduan

##### Subparagraf 1

##### Ruang Lingkup dan Prinsip Layanan Pengaduan

#### Pasal 67

- (1) PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan kepada Konsumen.
- (2) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;

- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
  - (4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
  - (5) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 68

- (1) PUJK wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 69

- (1) PUJK wajib menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen.
- (2) Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki ruang lingkup terdiri atas:
  - a. penerimaan Pengaduan;
  - b. penanganan Pengaduan; dan
  - c. penyelesaian Pengaduan.
- (3) Dalam hal pemanfaatan layanan PUJK digunakan selama 24 (dua puluh empat) jam, PUJK wajib menyediakan paling kurang layanan penerimaan Pengaduan selama 24 (dua puluh empat) jam.

- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Subparagraf 2  
Penerimaan Pengaduan

Pasal 70

- (1) PUJK wajib menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Setiap kantor PUJK wajib menerima Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 71

- (1) PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.
- (2) Dokumen yang dipersyaratkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. identitas Konsumen;
  - b. jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan;
  - c. permasalahan yang diadukan; dan
  - d. dokumen lain.
- (3) Dalam hal Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen pendukung yang wajib dilengkapi oleh Konsumen.
- (4) Dalam hal Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (3), PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen.
- (5) PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.
- (7) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (6):
  - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
  - b. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
- (8) Perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.
- (9) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4), ayat (5), dan/atau ayat (8) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (10) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf a.
- (11) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 72

- (1) PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.
- (2) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
  - a. nomor registrasi Pengaduan; dan

- b. tanggal penerimaan Pengaduan.
- (3) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 73

- (1) PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- (2) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
  - a. nomor registrasi Pengaduan;
  - b. tanggal penerimaan Pengaduan; dan
  - c. nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen.
- (3) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Subparagraf 3

#### Penanganan Pengaduan

Pasal 74

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dipenuhi, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (6) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 75

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 ayat (2) dan/atau ayat (3) diterima secara lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2):
  - a. kantor PUJK yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PUJK tersebut;
  - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau
  - c. terdapat hal lain yang berada di luar kendali PUJK.
- (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.

- (5) Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan:
  - a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan
  - b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
- (6) Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan PUJK, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal.
- (7) Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4), ayat (6), dan/atau ayat (7) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (11) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (8) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

#### Pasal 76

- (1) PUJK dapat menolak menangani Pengaduan jika:
  - a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
  - c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan;
  - d. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan; dan/atau
  - e. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

- (2) Penolakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dikecualikan untuk pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan berdasarkan kerja sama dengan PUJK lain.

Subparagraf 4  
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 77

- (1) PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
- (3) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Pasal 78

- (1) Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 ayat (1) dapat berupa:
  - a. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
  - b. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau

mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.

- (2) PUJK mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- (3) PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.
- (4) PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.
- (5) PUJK wajib melakukan perekaman suara dan/atau video terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan secara lisan yang dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
- (6) Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (7) Ketentuan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sampai dengan ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Subparagraf 5

#### Laporan Layanan Pengaduan

#### Pasal 79

- (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
- (3) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir.
- (4) Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) jatuh

- pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif dengan rincian:
    - a. sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
    - b. sebesar Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) untuk masing-masing laporan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
  - (6) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (5), yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

#### Pasal 80

- (1) Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.
- (3) Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
- (4) PUJK yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 81

- (1) PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (3) apabila PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari.
- (2) Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) PUJK belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (3).
- (3) PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tetap wajib menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) PUJK yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif dengan rincian:
- a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
  - c. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Penjaminan dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (6) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat

- (5), yang terlambat menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.
- (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
- (9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Paragraf 2

#### Penyelesaian Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan

#### Pasal 82

- (1) Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, Konsumen dapat:
- a. menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
  - b. mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.
- (2) Dalam hal Konsumen menyampaikan Pengaduan atau mengajukan Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK berhak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam melakukan pembelaan diri sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK berhak memberikan pembuktian.
- (4) Dalam hal terdapat gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab PUJK.

#### Pasal 83

- (1) Dalam penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (1) huruf b.
- (2) Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

#### Pasal 84

- (1) PUJK berhak mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (2) Bentuk rehabilitasi nama baik PUJK ditentukan oleh putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

Bagian Kesepuluh  
Penilaian Sendiri

Pasal 85

- (1) PUJK melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat.
- (2) PUJK wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen 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) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif:
  - a. sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urun Dana; atau
  - b. sebesar Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (5) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (4), yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

Pasal 86

- (1) Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.

- (3) Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
- (4) PUJK yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.
- (5) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 87

- (1) Apabila PUJK menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85 ayat (2).
- (2) Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK belum menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85 ayat (2).
- (3) PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tetap wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) PUJK yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif:
  - a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan bagi PUJK berupa Bank Umum, Perusahaan Efek, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, PT Pegadaian, lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi

- Informasi, PT Permodalan Nasional Madani, dan Penyelenggara Layanan Urus Dana; atau
- b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan bagi PUJK berupa Bank Perekonomian Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Penjaminan, dan Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital.
- (6) Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, Perusahaan Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro, 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 di luar PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (5), yang terlambat menyampaikan laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.
  - (7) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
    - a. peringatan tertulis;
    - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
    - d. pemberhentian pengurus;
    - e. denda administratif;
    - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
    - g. pencabutan izin usaha.
  - (8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
  - (9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

### BAB III INFRASTRUKTUR PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

#### Bagian Kesatu Fungsi atau Unit Pelindungan Konsumen

##### Pasal 88

- (1) PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan 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.
- (7) PUJK wajib membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan di setiap kantor PUJK.
- (8) PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan.
- (9) PUJK wajib memastikan Pegawai pada fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan memiliki paling sedikit:
- a. pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan
  - b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.
- (10) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (7), ayat (8), dan ayat (9) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (11) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf a.
- (12) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 89

Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen memiliki tugas meliputi:

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

- jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- f. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen;
  - g. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK;
  - h. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya; dan
  - i. tugas lain dalam Pelindungan Konsumen.

## Bagian Kedua Organisasi dan Pelaporan

### Pasal 90

- (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.
- (3) Direksi wajib menunjuk:
  - a. anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan
  - b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat,yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
- (4) Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a bertanggung jawab langsung kepada Direksi PUJK.
- (5) PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (6) PUJK, Direksi dan/atau Dewan Komisaris yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
- (8) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

## Bagian Ketiga Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Pasal 91

- (1) PUJK wajib melakukan pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada Pegawai PUJK.
- (2) Pengembangan kapasitas Pegawai PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pelatihan.
- (3) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
- (4) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terkait Pelindungan Konsumen bagi Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
- (5) Materi dalam pelatihan Pelindungan Konsumen meliputi:
  - a. prosedur Layanan Pengaduan;
  - b. tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen;
  - c. pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK; dan
  - d. etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.
- (6) PUJK melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (7) PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN

CALON KONSUMEN DAN KONSUMEN

Pasal 92

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dan masyarakat, calon Konsumen dan/atau Konsumen memiliki hak dan kewajiban.
- (2) Hak calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai

- yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- b. memilih produk dan/atau layanan;
  - c. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
  - e. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
  - f. mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - g. mendapat edukasi keuangan;
  - h. diperlakukan atau dilayani secara benar;
  - i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - j. membentuk asosiasi Konsumen; dan
  - k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan PUJK;
  - b. membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
  - c. beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
  - d. memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
  - e. membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan PUJK; dan
  - f. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3), PUJK dapat melakukan:
- a. penundaan;
  - b. pembatasan;
  - c. penolakan;
  - d. tidak memberikan pelayanan; dan/atau
  - e. denda sesuai dengan perjanjian,
- kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

BAB V  
PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN  
MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH  
OTORITAS JASA KEUANGAN

### Pasal 93

- (1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa:
  - a. layanan penerimaan Informasi;
  - b. layanan pemberian Informasi; dan
  - c. layanan Pengaduan.
- (2) Pemanfaatan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Konsumen dan masyarakat diajukan kepada:
  - a. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen; atau
  - b. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.
- (3) 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.

### Pasal 94

- (1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat memberikan Informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui layanan penerimaan Informasi.
- (2) Pemberian informasi dari Konsumen dan/atau masyarakat dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan tanggapan terhadap Informasi yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat.
- (4) Tanggapan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### Pasal 95

- (1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat meminta Informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui layanan pemberian Informasi.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan melakukan layanan pemberian Informasi melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Jika Konsumen dan/atau masyarakat meminta melalui surat dan dilengkapi dengan:
  - a. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi, atau alamat surat elektronik; dan
  - b. dokumen identitas diri yang berlaku,Otoritas Jasa Keuangan akan memberikan informasi melalui surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta Informasi kepada PUJK melalui surat dan/atau surat elektronik untuk melakukan layanan pemberian Informasi.
- (5) PUJK wajib memenuhi permintaan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan Informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.

- (6) Apabila terdapat kondisi yang berada di luar kendali PUJK, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berakhir.
- (7) Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) berakhir.
- (8) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (9) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
- (10) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 96

- (1) Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan melalui layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Penyampaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (3) Konsumen dapat memantau penyelesaian Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (4) PUJK wajib memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (5) Dalam hal terdapat Pengaduan terkait PUJK berdasarkan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), PUJK wajib menindaklanjuti Pengaduan sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 sampai dengan Pasal 78 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
- (6) PUJK wajib menyampaikan Tanggapan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (7) Konsumen diberikan waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikan respons atas Tanggapan Pengaduan PUJK pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (8) Dalam hal Konsumen tidak merespons Tanggapan Pengaduan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (7), Otoritas Jasa Keuangan menetapkan Pengaduan selesai.
- (9) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;

- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (10) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf a.
- (11) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (9) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 97

Ketentuan mengenai layanan Konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### BAB VI

#### PEMBELAAN HUKUM OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN UNTUK PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

#### Pasal 98

- (1) Untuk Pelindungan 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 melakukan pembelaan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta dokumen dan/atau informasi kepada:
- a. PUJK;
  - b. lembaga penunjang dan profesi yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan; dan/atau
  - c. pihak lain.
- (3) PUJK, lembaga penunjang dan/atau profesi yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi dari Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Dalam hal PUJK, lembaga penunjang dan/atau profesi yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan 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 sebagaimana telah diubah dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
- (5) PUJK, lembaga penunjang dan/atau profesi yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;

- b. denda administratif;
  - c. pemberhentian pengurus;
  - d. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - e. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau]
  - g. pencabutan izin usaha.
- (6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf a.
- (7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (5) huruf b dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

#### Pasal 99

- (1) Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 98 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 iktikad tidak baik; dan/atau
  - b. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau LJK sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (2) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
- (3) Gugatan perdata untuk Pelindungan Konsumen dan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan atas permintaan Konsumen.

#### Pasal 100

- (1) Dalam hal putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap mengabulkan gugatan seluruhnya atau sebagian, Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan informasi kepada Konsumen dan PUJK terkait rencana distribusi pembayaran kerugian.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan menunjuk pihak ketiga untuk:
- a. melakukan eksekusi putusan pengadilan;
  - b. melakukan penyimpanan dan pemeliharaan aset;
  - c. melaksanakan proses lelang;
  - d. mengadministrasikan hasil ganti kerugian; dan/atau
  - e. melakukan distribusi hasil ganti kerugian, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Otoritas Jasa Keuangan menetapkan tata cara distribusi pengembalian kerugian Konsumen, masyarakat, dan/atau PUJK.
- (4) Dalam hal setelah dilakukan pendistribusian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e masih terdapat kelebihan perolehan ganti kerugian, Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengembalian kepada PUJK atau pihak yang digugat.

- (5) Otoritas Jasa Keuangan menunjuk pihak ketiga untuk melakukan pengembalian sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai gugatan perdata ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## BAB VII PENGAWASAN PERILAKU PUJK OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

### Pasal 101

- (1) Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*).
- (2) Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tujuan untuk:
  - a. memastikan kepatuhan PUJK dalam menerapkan ketentuan Pelindungan konsumen dan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung; dan
  - b. mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara Konsumen dan PUJK dalam penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

### Pasal 102

Otoritas Jasa Keuangan melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan cara:

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

### Bagian Kesatu Pengawasan Tidak Langsung

### Pasal 103

Pengawasan tidak langsung dilakukan dengan cara:

- a. analisis atas informasi dan laporan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. pengamatan lapangan.

### Pasal 104

- (1) Dalam melakukan pengawasan tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 103, Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta dokumen dan/atau informasi kepada PUJK.
- (2) PUJK wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - 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 administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Bagian Kedua  
Pengawasan Langsung

Pasal 105

Pengawasan langsung dilakukan dengan cara:

- a. Pemeriksaan Tematik; dan/atau
- b. Pemeriksaan Khusus.

Pasal 106

- (1) Pengawasan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 dilakukan oleh tim pengawas perilaku PUJK (*market conduct*).
- (2) Pengawasan langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 dapat dilakukan di dalam dan/atau di luar kantor PUJK.

Pasal 107

- (1) Pemeriksaan Tematik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 huruf a dilaksanakan berdasarkan tema yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 105 huruf b merupakan pemeriksaan yang dilakukan berkaitan dengan aspek tertentu dari PUJK.

Pasal 108

- (1) Dalam pelaksanaan Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus oleh Otoritas Jasa Keuangan, PUJK wajib memperlihatkan dan/atau memberikan:
  - a. buku, berkas, catatan, disposisi, dan/atau memorandum;
  - b. dokumen, data elektronik, termasuk salinannya;
  - c. keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan kegiatan usaha baik lisan maupun tertulis;
  - d. keberadaan dan penggunaan sarana fisik yang berkaitan dengan kegiatan usaha; dan
  - e. hal lain yang diperlukan dalam Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus.
- (2) PUJK wajib memperlihatkan dan/atau memberikan hal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) PUJK dilarang untuk menghambat proses Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus serta memengaruhi pendapat, penilaian, atau hasil kerja dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.

- (5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
- (6) Sanksi denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- (7) Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan Undang-Undang mengenai Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Bagian Ketiga  
Perintah, Melakukan Tindakan Tertentu,  
dan Perintah Tertulis

Pasal 109

- (1) Dalam rangka Pelindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan perintah atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK.
- (2) PUJK wajib melaksanakan perintah atau melakukan tindakan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.
- (5) Sanksi denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Pasal 110

- (1) Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan Perintah Tertulis untuk:
  - a. mengganti pengurus atau pihak tertentu di PUJK;
  - b. menghentikan, membatasi, atau memperbaiki kegiatan usaha atau transaksi;
  - c. pengembalian harta kekayaan milik Konsumen;
  - d. menghentikan atau mengubah perjanjian antara PUJK dengan pihak lain yang diduga merugikan Konsumen, masyarakat, dan sektor jasa keuangan;
  - e. mengganti kerugian Konsumen dan/atau masyarakat; dan/atau
  - f. Perintah Tertulis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- (2) Perintah Tertulis dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perintah tertulis.

## BAB VIII PEMBINAAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

### Pasal 111

Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan tindakan pembinaan kepada PUJK.

## BAB IX KOORDINASI

### Pasal 112

Otoritas Jasa Keuangan dapat berkoordinasi dengan Pemerintah dan Bank Indonesia terkait penerapan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

## BAB X PENGENAAN SANKSI DAN PENGAJUAN KEBERATAN

### Bagian Kesatu

#### Pengenaan Sanksi oleh Otoritas Jasa Keuangan

### Pasal 113

Pengenaan sanksi administratif oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.

### Pasal 114

Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini kepada masyarakat.

### Bagian Kedua

#### Pengajuan Keberatan Oleh PUJK

### Pasal 115

- (1) PUJK yang dikenai sanksi administratif dapat mengajukan keberatan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan menyampaikan alasan mengenai keberatan atas sanksi administratif yang dikenakan dan disertai dengan bukti yang mendukung.
- (3) Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal surat ketetapan sanksi administratif.
- (4) Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. pejabat yang menetapkan sanksi administratif.
- (5) Otoritas Jasa Keuangan mengabulkan seluruhnya, mengabulkan sebagian, atau menolak keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan atas sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (6) Dalam hal keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikabulkan seluruhnya, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan surat pembatalan pengenaan sanksi administratif.
- (7) Dalam hal keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikabulkan sebagian, Otoritas Jasa Keuangan

menerbitkan surat penyesuaian pengenaan sanksi administratif.

- (8) Dalam hal keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditolak, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan surat penolakan atas keberatan yang diajukan yang disertai dengan alasan penolakan dan penegasan bahwa sanksi administratif tetap berlaku.
- (9) Dalam hal PUJK yang dikenai sanksi administratif berupa denda administratif mengajukan permohonan keberatan kepada Otoritas Jasa Keuangan, kewajiban pembayaran sanksi administratif ditanggguhkan sementara sejak diterimanya surat permohonan keberatan sampai dengan ditetapkannya keputusan terhadap permohonan keberatan tersebut.

## BAB XI KETENTUAN LAIN-LAIN

### Pasal 116

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dikenakan sanksi berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - d. pemberhentian pengurus;
  - e. denda administratif;
  - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - g. pencabutan izin usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf g 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 e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

## BAB XII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 117

Perjanjian baku yang telah dibuat oleh PUJK sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini disesuaikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lambat pada tanggal 31 Desember 2024.

## BAB XIII KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 118

- Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:
- a. semua ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang sudah ada sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku harus dibaca sebagai Pelindungan Konsumen;

- b. semua istilah pengaduan yang digunakan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Pelindungan Konsumen dan masyarakat diganti dengan Pengaduan;
- c. semua istilah sengketa yang digunakan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Pelindungan Konsumen dan masyarakat diganti dengan Sengketa;
- d. semua istilah Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang digunakan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan di luar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dimaknai sebagai Konsumen;
- e. semua istilah dokumen Transaksi Keuangan yang digunakan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Pelindungan Konsumen dan masyarakat diganti dengan dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan;
- f. “Pelaku Usaha Jasa Keuangan” yang telah ada sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku dimaknai sama dengan “Pelaku Usaha Jasa Keuangan” sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- g. “Literasi Keuangan” yang telah ada sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku dimaknai sama dengan “Literasi Keuangan” sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini; dan
- h. “Inklusi Keuangan” yang telah ada sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku dimaknai sama dengan “Inklusi Keuangan” sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

#### Pasal 119

Ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan ketentuan pelaksana yang mengatur mengenai perilaku PUJK dalam:

- 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,

tunduk pada ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

#### Pasal 120

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:

- a. ketentuan pelaksana Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6788) yang mengatur Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan; dan
- b. Surat Edaran Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/SEOJK.05/2022 tentang Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 121

- (1) Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku:
  - a. Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246);
  - b. Pasal 47, Pasal 48, Pasal 49, Pasal 50, Pasal 51, dan Pasal 52 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 35/POJK.05/2018 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 260, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6286);
  - c. Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, Pasal 48, dan Pasal 49 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2019 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan Syariah dan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6320);
  - d. Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 22 ayat (1) sampai dengan ayat (5), Pasal 23, dan Pasal 24 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6507);
  - e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6788);
  - f. Pasal 102, Pasal 103, dan Pasal 104 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.05/2022 tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 2/OJK, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2/OJK);
  - g. Pasal 3, Pasal 14, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 32, dan Pasal 36 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 5/OJK, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 30/OJK),  
dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Dalam hal ketentuan Pasal mengenai Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g diacu oleh ketentuan Pasal Peraturan yang bersangkutan, pengacuannya diganti dengan Pasal dalam Peraturan ini dengan ketentuan:

- a. Pasal 3 pengacuannya diganti dengan Pasal 11;
  - b. Pasal 14 pengacuannya diganti dengan Pasal 12;
  - c. Pasal 25 pengacuannya diganti dengan Pasal 13;
  - d. Pasal 26 pengacuannya diganti dengan Pasal 14;
  - e. Pasal 27 pengacuannya diganti dengan Pasal 15; dan
  - f. Pasal 28 pengacuannya diganti dengan Pasal 16.
- (3) Dalam hal ketentuan Pasal mengenai Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diacu oleh ketentuan Pasal Peraturan yang bersangkutan, pengacuannya diganti dengan Pasal dalam Peraturan ini dengan ketentuan:
- a. Pasal 8 ayat (2) pengacuannya diganti dengan Pasal 95 ayat (5);
  - b. Pasal 22 ayat (1) pengacuannya diganti dengan Pasal 96 ayat (2); dan
  - c. Pasal 22 ayat (2) pengacuannya diganti dengan Pasal 96 ayat (4).
- (4) Dalam hal ketentuan Pasal mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diacu oleh ketentuan Pasal Peraturan yang bersangkutan, pengacuannya diganti dengan Pasal dalam Peraturan ini dengan ketentuan:
- a. Pasal 10 pengacuannya diganti dengan Pasal 71;
  - b. Pasal 11 pengacuannya diganti dengan Pasal 72;
  - c. Pasal 12 pengacuannya diganti dengan Pasal 73; dan
  - d. Pasal 16 pengacuannya diganti dengan Pasal 75.

#### Pasal 122

- (1) Lembaga Keuangan Mikro menyesuaikan dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lama 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal 12 Januari 2023.
- (2) Untuk koperasi yang melaksanakan kegiatan di sektor jasa keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 12 Januari 2026.
- (3) Ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen untuk Perusahaan Perdagangan Aset Keuangan Digital mulai berlaku pada tanggal 12 Januari 2025.

#### Pasal 123

- (1) Kewajiban penyampaian laporan rencana Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen untuk PUJK yang memiliki kewajiban penyusunan dan penyampaian rencana bisnis, dilakukan paling lambat tanggal 30 November 2024.
- (2) Kewajiban penyampaian laporan realisasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen untuk PUJK yang memiliki kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan realisasi rencana bisnis, dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.
- (3) Sampai dengan berlakunya kewajiban penyampaian:
  - a. laporan rencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1); dan
  - b. laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2),

disampaikan sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan rencana bisnis dan pelaporan realisasi rencana bisnis masing-masing PUJK.

Pasal 124

- (1) Kewajiban penyampaian laporan Layanan Pengaduan secara semesteran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (1) untuk pertama kali dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.
- (2) Sampai dengan berlakunya kewajiban penyampaian laporan Layanan Pengaduan secara semesteran sebagaimana dimaksud pada ayat (1), laporan Layanan Pengaduan disampaikan secara triwulanan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.

Pasal 125

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada 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 20 Desember 2023

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

MAHENDRA SIREGAR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 22 Desember 2023

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2023 NOMOR 40/OJK

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 22 TAHUN 2023  
TENTANG  
PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Penerbitan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) menegaskan dan memperkuat fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan Pelindungan Konsumen dan masyarakat. Penguatan fungsi Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam Perubahan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) sebagaimana diubah oleh UU P2SK yang menyebutkan Otoritas Jasa Keuangan berfungsi memberikan pelindungan terhadap Konsumen dan masyarakat. Sejalan dengan penguatan fungsi tersebut, Otoritas Jasa Keuangan diberikan penambahan kewenangan antara lain pengaturan dan pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*), serta pelaksanaan Inklusi Keuangan sebagaimana diatur dalam Pasal 226, Pasal 233, dan Pasal 234 UU P2SK.

Selain itu, dalam UU P2SK terdapat kewenangan pengaturan dan pengawasan dalam rangka Pelindungan Konsumen di Sektor Keuangan yang memiliki implikasi dilakukannya penyesuaian beberapa pengaturan antara lain: (1) pencantuman 7 (tujuh) prinsip Pelindungan Konsumen; (2) penegasan dan penambahan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan serta hak, kewajiban, dan larangan bagi PUJK; (3) penambahan cakupan klausula baku yang dilarang dicantumkan dalam perjanjian baku; (4) penegasan pelindungan data Konsumen dan kewajiban memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber; (5) pelaksanaan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan oleh PUJK; (6) kewajiban melaksanakan penanganan Pengaduan; serta (7) tata cara pengenaan dan batas pemenuhan sanksi.

Penyempurnaan ketentuan Pelindungan Konsumen sektor jasa keuangan diperlukan untuk mendorong terciptanya sistem Pelindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Penyempurnaan dimaksud dilakukan untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat sebagai respons perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan dinamis.

Dari sisi lain, untuk memastikan kepatuhan PUJK terhadap pengaturan Pelindungan Konsumen dan masyarakat, perlu dipertegas kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*). Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada PUJK dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan serta tetap memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan PUJK secara adil, efisien, dan transparan. Hal ini berbeda dengan pengawasan *prudential* yang bertujuan agar sektor jasa keuangan memiliki kinerja yang sehat dan hati-hati (*prudent*) dalam mencapai kesinambungan usaha yang terjaga dan tumbuh secara berkelanjutan.

Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dilaksanakan dengan memastikan perilaku PUJK dalam mendesain, menyediakan informasi, menyampaikan informasi, memasarkan, membuat perjanjian, dan memberikan layanan atas produk dan/atau layanan serta melakukan penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa, telah mematuhi ketentuan Pelindungan Konsumen sektor jasa keuangan. Dalam

memastikan perilaku ini, PUJK harus memperhatikan prinsip Pelindungan Konsumen, yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen, penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien, penegakan kepatuhan, dan persaingan yang sehat.

Dengan berlakunya UU P2SK dan sebagai respons terhadap perkembangan sektor jasa keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan perlu dilakukan penggantian.

Ruang lingkup Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini meliputi:

- a. ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
- b. cakupan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
- c. infrastruktur Pelindungan Konsumen dan masyarakat;
- d. hak dan kewajiban Konsumen;
- e. hak, kewajiban, dan larangan PUJK;
- f. penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- g. pembelaan hukum oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk Pelindungan Konsumen dan masyarakat;
- h. Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- i. pembinaan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- j. koordinasi; dan
- k. peneraan sanksi dan pengajuan keberatan.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

##### Angka 1

Cukup jelas.

##### Angka 2

Yang dimaksud dengan “Bank Perekonomian Rakyat” adalah Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah sesuai dengan Undang-Undang mengenai Perbankan sebagaimana diubah dalam undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

##### Angka 3

Yang dimaksud dengan “Perusahaan Efek” adalah pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai penjamin emisi efek, perantara pedagang efek, dan/atau manajer investasi.

##### Angka 4

Yang dimaksud dengan “Dana Pensiun” adalah Dana Pensiun Pemberi Kerja dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

##### Angka 5

Cukup jelas.

##### Angka 6

Cukup jelas.

##### Angka 7

Cukup jelas.

##### Angka 8

Cukup jelas.

Angka 9

Cukup jelas.

Angka 10

Cukup jelas.

Angka 11

Contoh Lembaga Jasa Keuangan Lainnya yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib antara lain BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, PT Taspen (Persero), BP Tapera, PT Asabri (Persero), dan PT Jasa Raharja (Persero).

Huruf b

Contoh 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 PT Permodalan Nasional Madani dan Penyelenggara Layanan Urun Dana.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “inovasi teknologi sektor keuangan” adalah inovasi berbasis teknologi yang berdampak pada produk, aktivitas, layanan, dan model bisnis dalam ekosistem keuangan digital.

Pihak yang menyelenggarakan inovasi teknologi sektor keuangan di sektor jasa keuangan meliputi:

- a. penyelesaian transaksi surat berharga, antara lain proses kliring, proses penyelesaian, pencatatan kepemilikan serta penyimpanan efek pada pasar modal;
- b. penghimpunan modal, antara lain inovasi teknologi dalam penghimpunan dana masyarakat melalui penawaran efek dengan menggunakan jasa penyelenggara sistem elektronik (*securities crowdfunding*) dan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait termasuk di bidang pasar modal;
- c. pengelolaan investasi, antara lain mencakup inovasi teknologi dalam pengelolaan investasi;
- d. pengelolaan risiko, yang terdiri atas antara lain kegiatan dalam melakukan inovasi teknologi untuk pengembangan produk, penanganan klaim, serta distribusi dan penjualan;
- e. penghimpunan dan/atau penyaluran dana, yang terdiri antara lain digital banking dan pinjam-meminjam berbasis aplikasi teknologi (*peer-to-peer lending*);
- f. pendukung pasar, yang merupakan inovasi teknologi dalam rangka mendukung kebutuhan LJK antara lain penghimpunan data;
- g. aktivitas terkait aset keuangan digital, termasuk aset kripto yang merupakan aset keuangan yang disimpan atau direpresentasikan secara digital; dan
- h. aktivitas jasa keuangan digital lainnya.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

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

1. pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat; dan
2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan, manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme Pelindungan Konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penanganan Pengaduan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul.

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 bisnis dengan memperhatikan kepentingan Konsumen di antaranya:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
2. mencegah lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK, contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, tetapi secara prioritas memusatkan tujuan pada detail informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan 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 “pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan pelindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan, sistem informasi, dan ketahanan siber yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan ketentuan 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 Sengketa di antaranya mencakup perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa oleh PUJK dengan sederhana, cepat, dan biaya yang terjangkau.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “penegakan kepatuhan” adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan PUJK untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan

Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.

Contoh:

1. pembentukan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen;
2. tanggung jawab PUJK atas kesalahan dan/atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian;
3. tanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK; dan
4. pelaporan pelaksanaan Pelindungan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “persaingan yang sehat” adalah persaingan antara PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur atau tidak melawan hukum atau tidak menghambat persaingan usaha.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 4

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “beriktikad baik”, PUJK:

1. menawarkan produk dan/atau layanan dengan memerhatikan kesesuaian kebutuhan dan kemampuan Konsumen; dan
2. 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” di antaranya perbedaan perlakuan terhadap sesama warga negara berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, dan agama.

Yang dimaksud dengan “diskriminatif yang dikecualikan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian” adalah tidak semua produk dan/atau layanan dapat digunakan oleh Konsumen pada umumnya, namun ditujukan pada target Konsumen tertentu.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “norma yang berlaku di masyarakat” antara lain norma kesopanan dan kesusilaan.

Contoh gangguan fisik dan/atau psikis:

calon Konsumen dan/atau Konsumen mengalami rasa sakit, jatuh sakit, luka berat, hilangnya rasa percaya diri, rasa takut, cemas, hilangnya kemampuan untuk bertindak, dan pingsan/tidak berdaya.

Kegiatan usaha antara lain pemasaran dan penagihan.

Contoh tindakan yang menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis:

1. PUJK melakukan penarikan barang jaminan di ruang publik tanpa persetujuan Konsumen terlebih dahulu;
2. PUJK menyebarluaskan informasi mengenai kewajiban Konsumen yang terlambat kepada kontak telepon yang dimiliki oleh Konsumen; dan

3. PUJK menggunakan ancaman dan/atau kekerasan dalam memasarkan produk dan/atau layanan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

## Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pihak” adalah orang perseorangan, perusahaan, usaha bersama, asosiasi, atau kelompok yang terorganisasi.

Kegiatan usaha di sektor keuangan antara lain:

- a. penghimpunan dana dari masyarakat dan/atau untuk disalurkan kepada masyarakat;

Ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk mencakup penghimpunan dana di luar sektor keuangan, misalnya arisan keluarga dan penghimpunan dana untuk tujuan sosial.

- b. penerbitan surat berharga yang ditawarkan kepada masyarakat;

Tidak termasuk penambahan modal tanpa hak memesan efek terlebih dahulu (*private placement*) dan modal ventura.

- c. penyediaan produk atau jasa sistem pembayaran; dan

- d. kegiatan lain yang dapat dipersamakan dengan penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, keperantaraan di sektor keuangan, dan penyediaan produk atau jasa sistem pembayaran.

Contoh dilarang: PUJK menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dari pihak yang melakukan kegiatan usaha pinjaman *online* ilegal.

Yang dimaksud dengan “otoritas yang berwenang” adalah Bank Indonesia.

Ayat (2)

Contoh dilarang: PUJK memiliki kerja sama dengan perusahaan pinjaman *online* ilegal.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Contoh sedang dalam proses perizinan antara lain pihak sedang berada dalam ruang uji coba/fasilitas pengembangan inovasi (*sandbox*).

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

## Pasal 6

Contoh iktikad tidak baik Konsumen:

1. Konsumen memberikan informasi dan/atau dokumen yang tidak jelas, tidak akurat, salah, dan menyesatkan;

2. Konsumen menolak melaksanakan kewajiban sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan menggunakan cara ancaman atau kekerasan;
3. Konsumen mengalihkan barang yang menjadi agunan pada produk kredit atau pembiayaan tanpa persetujuan PUJK; dan
4. Konsumen menyerahkan agunan yang bersumber dari tindak kejahatan.

#### Pasal 7

##### Ayat (1)

Cukup jelas.

##### Ayat (2)

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

##### Ayat (3)

###### Huruf a

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

###### Huruf b

Cukup jelas.

###### Huruf c

###### Angka 1

Contoh kesepakatan antara Konsumen dan PUJK:

1. kesepakatan pemenuhan perjanjian; dan
2. kesepakatan penyelesaian Pengaduan dan Sengketa.

###### Angka 2

Cukup jelas.

##### Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 8

##### Ayat (1)

Cukup jelas.

##### Ayat (2)

Cukup jelas.

##### Ayat (3)

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

###### Huruf a

Cukup jelas.

###### Huruf b

Cukup jelas.

###### Huruf c

Cukup jelas.

###### Huruf d

Cukup jelas.

###### Huruf e

Cukup jelas.

###### Huruf f

Mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen termasuk mekanisme penarikan

persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

#### Pasal 9

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya antara lain:

1. mencantumkan kewenangan dalam prosedur tertulis Pelindungan Konsumen untuk memberikan atau memperdagangkan data dan/atau informasi Konsumen tanpa persetujuan dari Konsumen kepada pihak lain; dan
2. melakukan kekerasan dalam penagihan utang Konsumen.

Ayat (2)

Kode etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat dapat menjadi bagian dari kode etik PUJK secara umum.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 10

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.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 11

Ayat (1)

Kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan dilaksanakan oleh PUJK bukan sebagai upaya untuk meningkatkan kapasitas penjualan produk dan/atau layanan PUJK.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Bentuk dokumentasi pelaksanaan kegiatan antara lain salinan cetak dan/atau salinan digital berupa foto dan/atau video.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.

Pasal 12  
Cukup jelas.

Pasal 13  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)  
Laporan realisasi Literasi Keuangan memiliki komponen laporan yang sama dengan laporan rencana dengan disertai evaluasi dan dokumentasi atas pelaksanaan kegiatan.  
Ayat (4)  
Laporan realisasi Inklusi Keuangan memiliki komponen laporan yang sama dengan laporan rencana dengan disertai evaluasi dan dokumentasi atas pelaksanaan kegiatan.  
Ayat (5)  
Cukup jelas.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.

Pasal 14  
Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Yang dimaksud dengan “hari libur” adalah hari libur nasional, cuti bersama yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, dan/atau hari libur lokal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat.  
Ayat (3)  
Yang dimaksud dengan “hari” adalah hari kalender.  
Ayat (4)  
Cukup jelas.  
Ayat (5)  
Cukup jelas.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.  
Ayat (9)  
Cukup jelas.  
Ayat (10)  
Cukup jelas.

Pasal 15  
Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “semesteran” adalah posisi akhir bulan Juni dan Desember.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.

- Ayat (3)  
Cukup jelas.  
Ayat (4)  
Cukup jelas.  
Ayat (5)  
Cukup jelas.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.  
Ayat (9)  
Cukup jelas.  
Ayat (10)  
Cukup jelas.  
Ayat (11)  
Cukup jelas.

Pasal 16

- Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.  
Ayat (3)  
Lihat penjelasan Pasal 14 ayat (3).  
Ayat (4)  
Lihat penjelasan Pasal 14 ayat (3).  
Ayat (5)  
Cukup jelas.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.  
Ayat (9)  
Cukup jelas.  
Ayat (10)  
Cukup jelas.  
Ayat (11)  
Cukup jelas.  
Ayat (12)  
Cukup jelas.  
Ayat (13)  
Cukup jelas.  
Ayat (14)  
Cukup jelas.

Pasal 17

- Ayat (1)  
Cukup jelas.  
Ayat (2)  
Otoritas Jasa Keuangan menyatakan informasi bahwa sistem pelaporan elektronik tidak dapat diakses karena mengalami gangguan melalui:  
a. sistem pelaporan elektronik;  
b. surat elektronik kepada PUJK; atau  
c. surat kepada PUJK.  
Yang dimaksud dengan “gangguan” adalah kondisi yang menyebabkan PUJK tidak dapat menyampaikan laporan secara

daring, antara lain disebabkan oleh terganggunya jaringan komunikasi data, pemadaman listrik, dan perbaikan pada sistem Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Penyampaian laporan secara luar jaringan (*offline*) dengan cara:

- a. diserahkan langsung; atau
- b. dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman.

Penyampaian laporan secara dalam jaringan (*online*) dengan cara mengirimkan ke alamat surat elektronik (*e-mail*) yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan disertai salinan digital atau hasil pindai (*scan*) surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

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

Angka 8

Contoh data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:

1. data dan informasi kesehatan, merupakan catatan atau keterangan individu yang berkaitan dengan kesehatan fisik, kesehatan mental, dan/atau pelayanan kesehatan;
2. data keuangan pribadi, termasuk namun tidak terbatas kepada data jumlah simpanan pada bank termasuk tabungan, deposito, dan data kartu kredit;
3. catatan kejahatan, merupakan catatan tertulis tentang seseorang yang pernah melakukan perbuatan melawan hukum atau melanggar hukum atau sedang dalam proses peradilan atas perbuatan yang dilakukan, antara lain catatan kepolisian dan pencantuman dalam daftar pencegahan atau penangkalan;
4. data anak; dan

5. data genetika, yang merupakan semua data jenis apapun mengenai karakteristik suatu individu yang diwariskan atau diperoleh selama perkembangan prenatal awal.

Huruf b

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Contoh data lain: alamat surat elektronik perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak perusahaan, alamat Protokol Internet (IP *address*) perusahaan, aset dan data karyawan, dan pemilik manfaat (*beneficiary owner*).

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “pemrosesan” meliputi pemerolehan dan pengumpulan, pengolahan dan penganalisisan, penyimpanan, perbaikan dan pembaruan, penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan, atau pengungkapan, dan/atau penghapusan atau pemusnahan.

Ayat (4)

Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Contoh pihak lain: pihak di luar PUJK yang berinisiasi untuk menukar data dan/atau informasi Konsumen.

Contoh memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi yang menyatakan bahwa pengendali data pribadi berkewajiban memiliki dasar pemrosesan data pribadi, sehingga PUJK juga berkewajiban memiliki dasar pemrosesan data pribadi.

Contoh peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan teknologi informasi oleh bank umum.

Ayat (2)

Contoh infrastruktur pengelolaan data secara terintegrasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Otoritas Jasa Keuangan: sistem layanan informasi keuangan yang dikenal dengan sebutan SLIK.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “transfer” adalah perpindahan, pengiriman, dan/atau penggandaan data pribadi baik secara elektronik maupun nonelektronik dari PUJK kepada pihak lain.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Instrumen perlindungan data yang memadai dan mengikat lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan antara lain standar klausul kontrak perlindungan data yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

## Pasal 22

Cukup jelas.

## Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data dan pihak di luar PUJK.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

## Pasal 24

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “sistem informasi” adalah sistem informasi yang andal dan dapat memberikan layanan yang akurat dengan memastikan informasi *input*, proses, dan *output* yang terotorisasi, yang dilakukan secara aman, benar, dan lengkap. Keamanan sistem informasi di antaranya mencakup ketersediaan kebijakan dan prosedur tertulis sistem informasi, penggunaan sistem yang aman dan andal, di antaranya pengamanan dan perlindungan kerahasiaan data, pengelolaan *fraud*, pemenuhan sertifikasi dan/atau standar keamanan dan keandalan sistem, pemeliharaan dan peningkatan keamanan teknologi, penerapan standar keamanan siber, pengamanan data dan/atau informasi, dan pelaksanaan audit sistem informasi secara berkala.

Yang dimaksud dengan “ketahanan siber” adalah kemampuan PUJK untuk tetap menjaga kelangsungan bisnisnya dengan melakukan tindakan antisipatif, adaptif, dan proaktif terhadap ancaman siber.

Contoh keamanan sistem informasi dan ketahanan siber: keamanan data dan keamanan aset nasabah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Pada proses identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan, PUJK melakukan antara lain menerapkan manajemen aset melalui inventarisasi dan penilaian aset teknologi informasi, antara lain perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan infrastruktur, serta pencatatan konfigurasi secara efektif, inventarisasi aset berupa data dan/atau informasi Konsumen, melakukan identifikasi kerentanan dan pemantauan terhadap perkembangan siber terkini untuk mengidentifikasi ancaman siber dan melakukan pengujian keamanan siber secara berkala.

Huruf b

Pada proses pelindungan aset, PUJK melakukan antara lain menerapkan pengendalian keamanan (*security control*) yang komprehensif sesuai dengan hasil identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan.

Huruf c

Pada proses deteksi insiden siber antara lain PUJK memastikan ketersediaan dokumentasi kinerja dasar (*baseline performance*) atas fungsi kritis PUJK dan sistem pendukung, agar setiap penyimpangan dapat dideteksi secara tepat waktu serta aktivitas dan kejadian anomali dapat ditandai untuk ditindaklanjuti.

Huruf d

Pada proses penanggulangan dan pemulihan insiden siber antara lain:

1. PUJK menetapkan rencana penanggulangan dan pemulihan insiden siber untuk memastikan penanggulangan dan pengembalian layanan yang tepat waktu sesuai dengan risiko yang ditimbulkan, dengan dampak minimal; dan
2. menetapkan peran serta tugas dan tanggung jawab tim tanggap insiden siber untuk memastikan penanggulangan dan pemulihan insiden siber dilaksanakan dengan dampak minimal terhadap layanan dan operasional PUJK.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “sistem informasi ketahanan siber yang memadai” adalah sistem informasi yang dapat mendukung keseluruhan proses dalam menjaga ketahanan siber, sesuai dengan ukuran dan kompleksitas bisnis PUJK.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 25

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.

Contoh:

Kebutuhan dan kemampuan calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta terhadap PAYDI memuat paling sedikit:

- a. kebutuhan jenis manfaat asuransi, uang pertanggungan, dan jangka waktu pertanggungan atau kepesertaan yang dipilih;
- b. kemampuan untuk membayar premi atau kontribusi dan dikenakan biaya-biaya, termasuk periode pembayaran premi atau kontribusi dan pengenaan biaya.

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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

## Pasal 26

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, uji coba secara terbatas, dan/atau uji coba atau pengembangan inovasi (*sandbox*) 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 calon Konsumen dan/atau 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.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

#### Pasal 27

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

#### Pasal 28

Ayat (1)

Pedoman penetapan nilai/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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 29

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: 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 PAYDI yang dipilih.

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)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Yang dimaksud “bahasa asing” adalah bahasa selain Bahasa Indonesia dan bahasa daerah.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

### Pasal 30

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” adalah sebutan yang digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan.

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

Angka 2

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

Angka 3

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

Angka 4

Yang dimaksud dengan “manfaat” adalah 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” adalah 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” adalah mekanisme dan/atau prosedur yang harus

dipenuhi oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam menggunakan, membeli, atau memanfaatkan produk dan/atau layanan.

Informasi yang harus dipenuhi antara lain:

- a. dokumen yang harus dipersiapkan calon Konsumen dan/atau Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan konsekuensi jika calon Konsumen dan/atau 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” adalah segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen antara lain biaya administrasi, biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi atau komisi, denda, penalti, biaya pelunasan dipercepat, biaya pengambilalihan atau penarikan agunan dan/atau penjualan agunan, dan biaya akuisisi pada PAYDI.

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” adalah informasi yang dapat diberikan selain informasi di atas, namun masih relevan dengan tujuan dari ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

Informasi tambahan antara lain:

- a. mekanisme pengajuan manfaat asuransi ketika pemegang polis meninggal dunia, pada produk asuransi; dan
- b. mekanisme penyelesaian kredit dalam hal manfaat asuransi tidak dapat diklaim, pada produk kredit atau pembiayaan.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “simulasi/ilustrasi” adalah 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/realisasi kinerja” adalah deskripsi kinerja historis tahunan dalam jangka waktu minimal 5 (lima) tahun terakhir atau periode riil sejak dibentuk untuk produk dan/atau layanan kurang dari 5 (lima) tahun.

Contoh:

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

##### 1. Deposito

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

2. Asuransi Jiwa  
PUJK menyediakan simulasi penghitungan asuransi jiwa antara lain manfaat yang diterima dan nominal premi yang dibayarkan sampai dengan dengan jangka waktu penanggungan.
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 dan/atau 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 dan/atau Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 31

Huruf a

Contoh program pemerintah atau otoritas: asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar yang dikenal dengan sebutan SimPel, Simpanan Mahasiswa dan Pemuda yang dikenal dengan sebutan SiMuda, dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang dikenal dengan sebutan Laku Pandai.

Huruf b

Contoh produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang:

1. Konsumen A yang telah memiliki produk kredit pemilikan rumah di Bank Umum X mengajukan penambahan plafon atau kredit pemilikan rumah di Bank Umum X.
2. Konsumen A melakukan *top up* premi, pembelian *renewal* produk asuransi yang sama.

Pasal 32

Ayat (1)

Contoh memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian:

PUJK yang menyediakan PAYDI, memberikan informasi bahwa PAYDI yang dipasarkan merupakan produk asuransi dan bukan merupakan produk simpanan/tabungan.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud “sebelum penandatanganan perjanjian” 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 (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

### Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan: asuransi kumpulan dan dana pensiun pemberi kerja.

Yang dimaksud dengan “calon Konsumen” adalah calon tertanggung, 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 dengan “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:

Kredit kepemilikan rumah 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)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

Ayat (12)

Cukup jelas.

#### Pasal 34

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan:

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.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 35

Cukup jelas.

#### Pasal 36

Ayat (1)

Contoh menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon Konsumen dan/atau masyarakat dalam konteks penawaran produk dan/atau layanan: 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.

Ayat (2)

Contoh produk dan/atau layanan tidak memiliki izin: produk dan/atau layanan yang sedang dalam proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Penawaran produk aset kripto kepada masyarakat dilakukan melalui media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto, termasuk situs, aplikasi, dan/atau media sosial yang dikelola secara resmi oleh Perusahaan Perdagangan Aset Kripto.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

### Pasal 37

Ayat (1)

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

- a. pemberian kredit pemilikan rumah 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; dan
- c. pemberian produk asuransi kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan pemegang polis atau tertanggung.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh latar belakang calon Konsumen: pendidikan, usia, status keluarga, dan kebutuhan khusus yang dimiliki.

Huruf b

Contoh pekerjaan calon Konsumen: jenis pekerjaan dan status pekerjaan.

Huruf c

Contoh keuangan calon Konsumen: penghasilan dan/atau pengeluaran.

Huruf d

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

Huruf e

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

### Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen: 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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

#### Pasal 39

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data dan pihak di luar PUJK.

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 dan/atau 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 dan/atau Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh PUJK.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

Ayat (12)

Cukup jelas.

#### Pasal 40

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen” adalah

keadaan konflik antara kepentingan ekonomis PUJK, 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: 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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 41

Ayat (1)

Keterbukaan informasi diberikan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta baik sebelum maupun setelah polis asuransi PAYDI diterbitkan.

Ayat (2)

Penjelasan mengenai manfaat juga termasuk antara potensi hasil investasi dan risiko investasi.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

#### Pasal 42

Cukup jelas.

#### Pasal 43

Cukup jelas.

#### Pasal 44

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perjanjian tertulis termasuk perjanjian dalam bentuk elektronik.

Ayat (3)

Contoh penyalahgunaan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam konteks penyusunan perjanjian: calon Konsumen dan/atau 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/atau Konsumen.

Ayat (4)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “biaya” merupakan segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen antara lain biaya administrasi, biaya pembukaan, biaya bunga, biaya

asuransi, biaya provisi, denda, penalti, biaya pelunasan dipercepat, biaya pengambilalihan atau penarikan agunan dan/atau penjualan agunan, dan biaya akuisisi pada PAYDI.

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

Huruf b

Contoh:

Komisi yang dibayarkan kepada agen perusahaan asuransi dan menjadi bagian dari premi yang ditanggung oleh Konsumen pada produk PAYDI.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

#### Pasal 45

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban” antara lain:

1. mekanisme Layanan Pengaduan;
2. Konsumen mendapatkan informasi mengenai upaya penyelesaian Sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan;
3. hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti atau biaya yang berupa sanksi jika dalam masa jeda;
4. kewajiban membayar penalti pelunasan dipercepat;
5. kewajiban membayar biaya administrasi;
6. kewajiban membayar angsuran tepat waktu; dan
7. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen.

Contoh:

1. untuk PAYDI, Konsumen PAYDI diberikan pemahaman atas biaya, manfaat, hak dan kewajiban, dan risiko terkait dengan PAYDI dan subdana yang dipilih oleh Konsumen; dan
2. untuk produk kredit dan/atau pembiayaan, Konsumen diberikan pemahaman atas mekanisme penyelesaian kredit dalam hal manfaat asuransi tidak dapat diklaim.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

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

Ayat (4)

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

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.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

#### Pasal 46

Ayat (1)

Perjanjian tertulis termasuk perjanjian dalam bentuk elektronik. 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 dengan “klausul eksonerasi/eksepsi” adalah klausul yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.

Huruf a

Klausul pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen di antaranya Konsumen membebaskan PUJK dari tanggung jawab dan/atau pemberian ganti rugi dalam bentuk apa pun yang mungkin timbul dari keluhan, atau gugatan yang diajukan oleh Konsumen atau kuasanya. Klausul baku ini mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum merupakan tanggung jawab pelaku usaha, menjadi tanggung jawab Konsumen melalui perjanjian.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan layanan” di antaranya PUJK melakukan perubahan nilai proteksi (*coverage*) pertanggungan asuransi.

Huruf e

Pemberian kuasa Konsumen kepada PUJK dibuat terpisah dari perjanjian baku dan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf f

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.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perjanjian PAYDI berbentuk polis asuransi.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Contoh “fitur tambahan”: *loyalty* bonus, bonus premi atau kontribusi *top-up*, dan bonus pengembalian biaya administrasi saat terpenuhi kriteria atau kondisi tertentu yang tercantum di dalam polis asuransi.

Huruf j

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pemberitahuan kepada Konsumen: 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: biaya premi asuransi untuk sektor pertanian yang ditetapkan pemerintah.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

## Pasal 50

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: 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)

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.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)  
Cukup jelas.

Ayat (9)  
Cukup jelas.

#### Pasal 51

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 asuransi jiwa jangka panjang dan dana pensiun.

##### Huruf b

Yang dimaksud dengan “produk dan/atau layanan yang bersifat kompleks” dapat berupa:

1. produk derivatif yang memiliki lebih dari 1 (satu) *underlying asset* dan memiliki fitur jatuh tempo, *strike price* (harga eksekusi) dan/atau proses pembayaran yang lebih kompleks, yang tidak bersifat sederhana atau standar (*plain vanilla*) sesuai peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
2. produk yang menggabungkan paling kurang 2 (dua) produk keuangan seperti PAYDI; atau
3. produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis integrasi produk.

Ayat (2)  
Contoh menyetujui perjanjian: 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)  
Upaya melakukan konfirmasi (*welcoming call*) dilakukan melalui panggilan telepon, panggilan video, dan/atau tatap muka secara langsung (fisik) kepada pemegang polis, tertanggung, dan/atau peserta.

Ayat (5)  
Dokumentasi dapat berupa rekaman suara, rekaman video, dan/atau konfirmasi secara tertulis.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Ayat (7)  
Huruf a  
Contoh program pemerintah atau otoritas: asuransi nelayan subsidi pemerintah dan kredit usaha rakyat dengan jangka waktu angsuran lebih dari 1 (satu) tahun.

##### Huruf b

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

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, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen: asuransi kesehatan kumpulan pegawai dan dana pensiun pemberi kerja.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

Ayat (12)

Cukup jelas.

Ayat (13)

Cukup jelas.

## Pasal 52

Ayat (1)

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan untuk pengalihan produk syariah memperhatikan pemenuhan prinsip syariah.

Contoh pihak lain: pihak di luar PUJK.

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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

## Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh:

Pada keterangan, iklan, dan/atau promosi mencantumkan tanpa biaya administrasi namun PUJK memberikan produk dan/atau layanan dengan biaya administrasi.

Ayat (3)

Contoh:

PUJK membayar manfaat produk dan/atau layanan kepada Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 54

Ayat (1)

Contoh PUJK menyediakan layanan informasi untuk Konsumen:

1. menyediakan Pegawai yang mampu memahami dan mengetahui informasi mengenai peraturan, kebijakan, produk dan/atau layanan PUJK;
2. menyediakan Pegawai yang memiliki keterampilan yang berorientasi pelayanan Konsumen (*skill service oriented*); atau
3. memastikan layanan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh Konsumen.

Layanan informasi dapat menjadi bagian dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

Ayat (2)

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 (3)

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 dengan “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.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)  
Cukup jelas.

Pasal 55

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen merupakan upaya PUJK antara lain untuk memastikan tidak terjadinya tindakan:  
a. kecurangan, penipuan, penggelapan simpanan, dana, atau aset, pembocoran informasi, dan tindak pidana sektor jasa keuangan; atau  
b. ketidaksesuaian dengan norma yang berlaku (*misconduct*).

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)  
Huruf a  
Contoh 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, yang dapat berbentuk elektronik.

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 57  
Cukup jelas.

Pasal 58

Ayat (1)  
Contoh instruksi Konsumen antara lain kuasa pemotongan dana untuk investasi reksa dana sesuai persetujuan Konsumen, permintaan pemindahbukuan, jual atau beli saham sesuai instruksi Konsumen.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 59

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

Pasal 60

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “wanprestasi” adalah ketidakmampuan Konsumen untuk memenuhi kewajiban sebagaimana tercantum dalam perjanjian PUJK.

Yang dimaksud dengan “penagihan” adalah segala upaya yang dilakukan oleh PUJK untuk memperoleh haknya atas kewajiban Konsumen untuk membayar angsuran, termasuk di dalamnya melakukan pengambilalihan atau penarikan agunan dalam hal Konsumen wanprestasi.

Surat peringatan dapat disampaikan secara fisik atau digital melalui sistem elektronik atau sarana komunikasi pribadi yang terdaftar pada sistem elektronik yang digunakan oleh PUJK.

Surat peringatan antara lain notifikasi melalui aplikasi digital resmi.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

*Outstanding* pokok terutang termasuk posisi akhir total pendanaan atau pembiayaan yang belum dilunasi atau pokok terutang.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “manfaat ekonomi” adalah tingkat imbal hasil antara lain bunga, bunga terutang, bagi hasil, *ujrah*, *nisbah*, margin, dan/atau imbal jasa pembiayaan syariah yang terutang.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang” pada pembiayaan syariah adalah denda (*ta'zir*) dan ganti rugi (*ta'widh*).

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 61

Ayat (1)

Contoh pihak lain: perusahaan jasa penagihan dan pihak di luar PUJK.

Ayat (2)

Bermeterai termasuk meterai dalam bentuk elektronik, atau bentuk lainnya yang memiliki ciri dan mengandung unsur pengaman yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang digunakan untuk membayar pajak atas dokumen sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai bea meterai.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Afiliasi antara Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana yang merupakan perusahaan dengan pihak lain yang melaksanakan fungsi penagihan jika terdapat:

1. hubungan keluarga karena perkawinan atau keturunan sampai derajat kedua, baik secara horizontal maupun vertikal dengan Pegawai, anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, anggota dewan pengawas syariah, dan/atau pemegang saham perusahaan;
2. hubungan dengan perusahaan karena adanya kesamaan satu atau lebih anggota Direksi atau Dewan Komisaris;

3. hubungan pengendalian dengan perusahaan baik langsung maupun tidak langsung;
4. hubungan kepemilikan saham dalam perusahaan sebesar 20% (dua puluh persen) atau lebih; dan/atau
5. hubungan antara 2 (dua) perusahaan yang dikendalikan, baik langsung maupun tidak langsung, oleh pihak yang sama.

Afiliasi antara pemberi dana yang merupakan perseorangan dengan pihak lain yang melaksanakan fungsi penagihan jika terdapat:

1. hubungan keluarga karena perkawinan atau keturunan sampai derajat kedua, baik secara horizontal maupun vertikal dengan Pegawai, anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, dan/atau pemegang saham perusahaan dengan:
  - a. pemberi dana; dan
  - b. Pegawai yang dipekerjakan secara langsung oleh pemberi dana.
2. pihak selain angka 1 yang bertindak untuk kepentingan pemberi dana.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Ayat (7)  
Cukup jelas.

Ayat (8)  
Cukup jelas.

Ayat (9)  
Cukup jelas.

## Pasal 62

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Huruf a  
Mempermalukan antara lain:

1. penarikan barang jaminan di ruang publik; dan/atau
2. menyebarkan informasi mengenai kewajiban Konsumen yang terlambat kepada kontak telepon yang dimiliki oleh Konsumen;

Huruf b  
Cukup jelas.

Huruf c  
Cukup jelas.

Huruf d  
Yang dimaksud dengan “terus menerus” adalah dilakukan lebih dari 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) hari.

Huruf e  
Cukup jelas.

Huruf f  
Cukup jelas.

Huruf g  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Pasal 63

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “agunan” adalah agunan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengambilalihan atau penarikan agunan merupakan eksekusi agunan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 64

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Kesepakatan tertulis para pihak yang di dalamnya terdapat:

1. pernyataan yang memuat Konsumen telah wanprestasi; dan
2. pernyataan penyerahan agunan secara sukarela oleh Konsumen.

Huruf b

Putusan pengadilan atau LAPS Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan telah wanprestasi.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan: undang-undang mengenai hak tanggungan dan undang-undang mengenai fidusia.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 65

Ayat (1)

Huruf a

Penjualan agunan melalui pelelangan umum, dapat dilakukan antara lain melalui:

- a. penjualan di muka umum; dan
- b. penjualan melalui keperantaraan kantor lelang.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 66

- Ayat (1)  
Penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan antara lain seluruh biaya yang timbul dari penjualan agunan, kekurangan atau kelebihan hasil penjualan agunan setelah dikurangi kewajiban Konsumen sebagaimana tercantum pada perjanjian.
- Ayat (2)  
Cukup jelas.
- Ayat (3)  
Cukup jelas.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.

Pasal 67

- Cukup jelas.

Pasal 68

- Ayat (1)  
Mekanisme penanganan Pengaduan merupakan prosedur secara tertulis sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Layanan Pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
- Ayat (2)  
Contoh perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan: polis, buku tabungan, perjanjian kredit, kartu peserta, dan/atau syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan jasa keuangan.
- Ayat (3)  
Cukup jelas.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 69

- Ayat (1)  
Cukup jelas.
- Ayat (2)  
Cukup jelas.
- Ayat (3)  
Layanan penerimaan Pengaduan dapat difasilitasi melalui media antara lain telepon, surat elektronik, mesin penjawab otomatis, dan dokumen surat.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.
- Ayat (7)  
Cukup jelas.

Pasal 70

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon, dan/atau *short message services* (SMS).

Pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen Pengaduan.

Pengaduan yang diterima oleh PUJK dari Konsumen *walk in*, dikategorikan sebagai Pengaduan secara tertulis.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “kantor” adalah kantor yang menjalankan kegiatan layanan dan operasional kepada Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 71

Ayat (1)

Dokumen yang dipersyaratkan tercantum dalam prosedur Layanan Pengaduan, perjanjian, dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Huruf a

Identitas Konsumen antara lain memuat:

1. nama lengkap Konsumen;
2. alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan alamat tempat tinggal lain, jika ada; dan
3. nomor telepon Konsumen yang dapat dihubungi.

Contoh identitas Konsumen dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh dokumen lain surat kuasa khusus jika Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada perwakilan Konsumen.

Ayat (3)

Dokumen pendukung yang wajib dilengkapi oleh Konsumen merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen.

Contoh dari dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan: slip setoran, bukti transfer, polis asuransi, perjanjian kredit, dan/atau surat keterangan domisili.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Hal lain yang berada di luar kendali Konsumen antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar Konsumen dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Konsumen.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

#### Pasal 72

Ayat (1)

Penyampaian konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen disampaikan secara lisan dan/atau tertulis.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

#### Pasal 73

Ayat (1)

Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dapat dilakukan melalui sarana elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

#### Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengajuan Pengaduan secara tertulis dilakukan pada saat diperlukan dokumen pendukung yang dimiliki oleh Konsumen untuk penyelesaian Pengaduan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

- Ayat (5)  
Cukup jelas.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.

Pasal 75

- Ayat (1)  
Cukup jelas.
- Ayat (2)  
Cukup jelas.
- Ayat (3)  
Huruf a  
Cukup jelas.
- Huruf b  
Cukup jelas.
- Huruf c  
Hal lain yang berada di luar kendali PUJK antara lain adanya keterlibatan pihak lain di luar PUJK dalam pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dilakukan oleh Konsumen.
- Ayat (4)  
Pemberitahuan secara tertulis disampaikan antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili dan/atau sarana komunikasi yang dimiliki oleh Konsumen yang diberikan kepada PUJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen Pengaduan.
- Ayat (5)  
Yang dimaksud dengan “penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu” adalah penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK dengan atau tanpa melalui tahapan tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan dan perpanjangan waktu tindak lanjut serta penyelesaian Pengaduan.  
Contoh pihak lain: pihak yang memiliki kerja sama dengan PUJK dalam penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.
- Ayat (7)  
Cukup jelas.
- Ayat (8)  
Cukup jelas.
- Ayat (9)  
Cukup jelas.
- Ayat (10)  
Cukup jelas.
- Ayat (11)  
Cukup jelas.

Pasal 76

- Ayat (1)  
Penolakan yang dilakukan oleh PUJK ditindaklanjuti dengan penyampaian penolakan kepada Konsumen disertai dengan alasan penolakan.
- Huruf a  
Konsumen yang tidak melengkapi persyaratan dokumen dianggap membatalkan Pengaduannya. Kekurangan dokumen dapat mengakibatkan PUJK tidak mampu menganalisis dan mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan secara kompeten, benar, dan objektif.
- Huruf b  
Pengaduan yang telah mendapatkan penyelesaian, terdiri atas:
1. Pengaduan yang mencapai kesepakatan; atau

2. Pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh dari tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian: penyampaian pernyataan maaf dan penawaran ganti rugi (*redress/remedy*).

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu yang cukup” adalah PUJK mempertimbangkan kondisi geografis, sarana informasi, dan kompleksitas produk dan/atau layanan.

Ayat (3)

Pernyataan Konsumen menerima penawaran penyelesaian dari PUJK dapat berupa dokumen kesepakatan atau berita acara kesepakatan, surat korespondensi, bukti rekaman, atau dokumen lain yang ditetapkan oleh PUJK.

Ayat (4)

Tanggapan tertulis diperlukan sebagai bukti tertulis bagi Konsumen untuk meneruskan ke proses selanjutnya antara lain mengajukan Sengketa ke LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Pasal 79

Ayat (1)

Lihat penjelasan Pasal 15 ayat (1).

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 80

- Ayat (1)  
Cukup jelas.
- Ayat (2)  
Lihat penjelasan Pasal 17 ayat (2).
- Ayat (3)  
Lihat penjelasan Pasal 17 ayat (3).
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.
- Ayat (7)  
Cukup jelas.

Pasal 81

- Ayat (1)  
Lihat penjelasan Pasal 14 ayat (3).
- Ayat (2)  
Cukup jelas.
- Ayat (3)  
Cukup jelas.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.
- Ayat (5)  
Cukup jelas.
- Ayat (6)  
Cukup jelas.
- Ayat (7)  
Cukup jelas.
- Ayat (8)  
Cukup jelas.
- Ayat (9)  
Cukup jelas.

Pasal 82

- Ayat (1)
  - Huruf a  
Penyampaian Pengaduan disampaikan oleh Konsumen melalui kanal resmi yang telah ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
  - Huruf b  
Permohonan penyelesaian Sengketa Konsumen didasarkan atas di antaranya Sengketa atau beda pendapat perdata. Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan untuk seluruh PUJK dilakukan oleh 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan. Yang dimaksud dengan “pengadilan” termasuk pengadilan agama.
- Ayat (2)  
Cukup jelas.
- Ayat (3)  
Cukup jelas.
- Ayat (4)  
Cukup jelas.

Pasal 83

- Ayat (1)  
Contoh tindakan pengawasan:

1. meminta LAPS Sektor Jasa Keuangan mengubah anggaran dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan/atau
2. meminta LAPS Sektor Jasa Keuangan melaksanakan rapat umum anggota luar biasa.

Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 84

Ayat (1)

Proses pembuktian telah membuktikan bahwa produk dan/atau layanan yang diberikan oleh PUJK telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 85

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat” adalah ketentuan mengenai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen dan masyarakat.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 86

Cukup jelas.

#### Pasal 87

Cukup jelas.

#### Pasal 88

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)  
Cukup jelas.  
Ayat (12)  
Cukup jelas.

#### Pasal 89

Huruf a  
Cukup jelas.  
Huruf b  
Contoh mengoordinasikan proses perencanaan: menetapkan target kinerja Layanan Pengaduan.  
Huruf c  
Contoh pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan: menetapkan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan.  
Huruf d  
Contoh melaporkan implementasi Pelindungan Konsumen dan masyarakat termasuk proses Layanan Pengaduan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan.  
Huruf e  
Contoh penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan masyarakat: menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan dan penilaian sendiri (*self assessment*) kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi PUJK.  
Huruf f  
Cukup jelas.  
Huruf g  
Cukup jelas.  
Huruf h  
Cukup jelas.  
Huruf i  
Cukup jelas.

#### Pasal 90

Ayat (1)  
Yang dimaksud dengan “kepatuhan” antara lain memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur Pelindungan Konsumen.  
Ayat (2)  
Pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi antara lain dengan memastikan Direksi PUJK untuk memiliki dan melaksanakan prosedur Pelindungan Konsumen.  
Ayat (3)  
Cukup jelas.  
Ayat (4)  
Cukup jelas.  
Ayat (5)  
Mekanisme pelaporan merupakan sarana atas pelaksanaan Pelindungan Konsumen di PUJK yang dijalankan oleh fungsi atau unit dapat diketahui oleh Direksi PUJK.  
Ayat (6)  
Cukup jelas.  
Ayat (7)  
Cukup jelas.  
Ayat (8)  
Cukup jelas.

#### Pasal 91

Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pelatihan: seminar, *in house training*, dan *workshop*.

PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada Pegawai PUJK pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen yang berhubungan langsung dengan Konsumen sebelum penempatan Pegawai dimaksud.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Evaluasi dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman Pegawai dan kesesuaian materi pelatihan.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

## Pasal 92

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh hak Konsumen mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian:

1. Konsumen berhak atas keamanan dan kerahasiaan data dan informasi Konsumen;
2. Konsumen berhak mendapatkan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber dari PUJK; dan
3. Konsumen berhak mendapatkan keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.

Huruf b

Contoh hak Konsumen memilih produk dan/atau layanan:

1. calon Konsumen berhak mendapatkan penawaran produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen;
2. pada saat PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan PUJK, Konsumen berhak mendapatkan 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;
3. calon Konsumen berhak mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen; atau
4. calon Konsumen berhak mendapatkan waktu yang cukup untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan PUJK sebelum calon Konsumen

menandatangani perjanjian (memastikan pemahaman atas klausula perjanjian).

Huruf c

Contoh: Konsumen berhak mendapatkan manfaat klaim asuransi sesuai dengan penawaran yang dijanjikan PUJK dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, setelah Konsumen memenuhi kewajibannya.

Huruf d

Contoh hak Konsumen mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan:

1. Konsumen berhak mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
2. Konsumen berhak mendapatkan ringkasan informasi produk dan/atau layanan;
3. pada saat Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, Konsumen berhak mendapatkan akses hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan pada penawaran melalui sarana komunikasi pribadi Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video; dan
4. calon Konsumen dan/atau Konsumen berhak mendapatkan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

Huruf e

Contoh hak Konsumen didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan:

1. Konsumen berhak mengajukan Pengaduan; dan
2. Konsumen berhak mendapatkan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Contoh hak Konsumen mendapat edukasi keuangan:

Konsumen berhak mengikuti kegiatan edukasi keuangan yang dilakukan oleh otoritas dan/atau PUJK yang sesuai dengan target peserta kegiatan.

Huruf h

Contoh hak Konsumen diperlakukan atau dilayani secara benar:

1. Konsumen berhak diperlakukan atau dilayani secara tidak diskriminatif oleh PUJK atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian; dan
2. Konsumen berhak mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Contoh:

1. Konsumen berhak mendapatkan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh

dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen; dan

2. Konsumen berhak mendapatkan laporan dari PUJK 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.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Contoh kewajiban Konsumen beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan yaitu tidak menggunakan produk dan/atau layanan jasa keuangan sebagai sarana tindakan pencucian uang, tindak pidana pendanaan terorisme, dan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal.

Huruf d

Contoh kewajiban Konsumen memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan yaitu memberikan data mengenai dirinya antara lain Kartu Tanda Penduduk yang benar.

Huruf e

Contoh kewajiban Konsumen membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan PUJK yaitu membayar premi sesuai polis kepada PUJK.

Huruf f

Contoh kewajiban Konsumen mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yaitu menghadiri pertemuan mediasi yang diinisiasi oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 93

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya:

1. sektor perbankan antara lain tabungan, *safe deposit box*, kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, kelembagaan, dan perizinan bank;
2. sektor pasar modal, keuangan derivatif, dan bursa karbon antara lain obligasi, saham, sukuk, reksa dana, kelembagaan, dan perizinan pasar modal;
3. sektor perasuransian, penjaminan, dan dana pensiun antara lain asuransi jiwa, asuransi umum, *bancassurance*, dan program pensiun iuran pasti; dan
4. sektor lembaga pembiayaan, perusahaan modal ventura, lembaga keuangan mikro, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya antara lain pembiayaan kendaraan berdasarkan prinsip syariah, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan

berdasarkan hukum gadai, dan Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi. Informasi lainnya antara lain Informasi yang terkait dengan sistem dan Informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan serta Informasi yang terkait dengan investasi ilegal.

Pasal 94

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “telepon” adalah telepon layanan kontak Otoritas Jasa Keuangan.

Tatap muka yang dikenal dengan istilah internasional adalah *walk in*.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 95

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pemberian Informasi melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Pemenuhan Informasi dari PUJK antara lain berupa dokumen yang dibutuhkan Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (6)

Kondisi yang berada di luar kendali PUJK antara lain adanya keterlibatan pihak lain di luar PUJK dalam memenuhi permintaan Informasi.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Pasal 96

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan merupakan sistem yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “menindaklanjuti Pengaduan” adalah:

- a. PUJK menindaklanjuti Pengaduan Berindikasi Sengketa dalam Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan; dan/atau

- b. PUJK menindaklanjuti permintaan Otoritas Jasa Keuangan terkait Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Respons antara lain:

1. tidak menerima tanggapan PUJK – LAPS Sektor Jasa Keuangan, apabila Konsumen menyatakan tidak setuju atas tanggapan di APPK dan memilih untuk berlanjut ke LAPS Sektor Jasa Keuangan;
2. tidak menerima tanggapan PUJK, jika Konsumen menyatakan tidak setuju atas tanggapan di APPK; atau
3. menerima tanggapan PUJK, jika Konsumen menyatakan setuju atas tanggapan di APPK.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Ayat (11)

Cukup jelas.

Pasal 97

Cukup jelas.

Pasal 98

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh lembaga penunjang: Perusahaan Pialang Asuransi, Perusahaan Pialang Reasuransi, Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi, Perusahaan Konsultan Aktuaria, dan Perusahaan Agen Asuransi.

Profesi yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan termasuk profesi penunjang sektor keuangan dan profesi sektor jasa keuangan antara lain akuntan publik, aktuaris, wakil perantara pedagang efek, dan wakil penjamin emisi efek.

Huruf c

Pihak lain antara lain otoritas, instansi pemerintah, aparat penegak hukum, badan usaha, organisasi, lembaga swadaya masyarakat, komunitas, peneliti, dan akademisi.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 99

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud “berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan” adalah pelanggaran yang dilakukan oleh suatu pihak terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan mengakibatkan kerugian materi bagi Konsumen, masyarakat, atau sektor jasa keuangan.

Gugatan perdata merupakan gugatan *legal standing* bukan gugatan perwakilan kelompok (*class action*).

Pasal 100

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Penunjukan pihak ketiga dapat dilakukan sebelum atau setelah adanya putusan pengadilan.

Ayat (3)

Tata cara distribusi pengembalian kerugian Konsumen, masyarakat, dan/atau PUJK antara lain mengenai persyaratan dan tata cara Konsumen, masyarakat, dan/atau PUJK untuk mendapatkan ganti rugi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 101

Cukup jelas.

Pasal 102

Cukup jelas.

Pasal 103

Huruf a

Yang dimaksud dengan “informasi dan laporan” adalah terkait penerapan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat.

Huruf b

Pengamatan lapangan dilakukan antara lain dengan cara:

- a. survei Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*); dan/atau
- b. operasi intelijen pasar (*market intelligence*).

Pasal 104

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Batas waktu sebagaimana tercantum dalam surat permintaan dokumen dan/atau informasi yang disampaikan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 105  
Cukup jelas.

Pasal 106  
Cukup jelas.

Pasal 107  
Ayat (1)  
Contoh tema dalam Pemeriksaan Tematik:  
a. perjanjian baku;  
b. kredit pemilikan rumah; dan  
c. mekanisme penarikan agunan.

Ayat (2)  
Pemeriksaan Khusus dilakukan antara lain dengan verifikasi dan pemeriksaan Pengaduan.  
Aspek tertentu antara lain aktivitas atau kegiatan usaha tertentu, indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh PUJK, dan penyelesaian Pengaduan.  
Indikasi penyimpangan yang dilakukan oleh PUJK termasuk yang disampaikan melalui Pengaduan Konsumen.

Pasal 108  
Ayat (1)  
Cukup jelas.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Larangan untuk menghambat proses Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus antara lain menolak dan menunda pelaksanaan proses Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Ayat (6)  
Cukup jelas.

Ayat (7)  
Cukup jelas.

Pasal 109  
Ayat (1)  
Kewenangan untuk memberikan perintah atau melakukan tindakan tertentu dilakukan dalam Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) selain untuk penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Ayat (2)  
Cukup jelas.

Ayat (3)  
Cukup jelas.

Ayat (4)  
Cukup jelas.

Ayat (5)  
Cukup jelas.

Pasal 110  
Ayat (1)  
Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh pihak lain: pihak yang memiliki kerja sama dengan PUJK dalam penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Contoh Perintah Tertulis lainnya: menyampaikan informasi, dokumen, dan/atau laporan tertentu kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 111

Yang dimaksud dengan “tindakan pembinaan” adalah tindakan yang bertujuan untuk memberikan pengarahan, pembimbingan, melakukan langkah preventif, dan menerapkan langkah korektif yang cepat terhadap PUJK.

Tindakan pembinaan merupakan bagian dari hasil pelaksanaan pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

#### Pasal 112

Contoh koordinasi Otoritas Jasa Keuangan dengan Pemerintah dan Bank Indonesia: dalam mengajukan gugatan perdata dan pemberian informasi dan/atau rekomendasi untuk pencabutan izin kantor akuntan publik dan/atau akuntan publik atas pelanggaran yang dilakukan oleh kantor akuntan publik dan/atau akuntan publik. Pemerintah antara lain kementerian/lembaga.

#### Pasal 113

Cukup jelas.

#### Pasal 114

Cukup jelas.

#### Pasal 115

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Waktu 10 (sepuluh) hari kerja termasuk untuk konfirmasi dan klarifikasi bukti pendukung.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 116  
Cukup jelas.

Pasal 117  
Cukup jelas.

Pasal 118  
Cukup jelas.

Pasal 119  
Cukup jelas.

Pasal 120  
Cukup jelas.

Pasal 121  
Cukup jelas.

Pasal 122  
Cukup jelas.

Pasal 123  
Cukup jelas.

Pasal 124  
Ayat (1)  
Contoh:  
PUJK untuk pertama kali menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran untuk posisi bulan data Januari 2024 sampai dengan Juni 2024.  
Ayat (2)  
Cukup jelas.

Pasal 125  
Cukup jelas.