PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

klubhukum.com

LATAR BELAKANG

- Masih banyak permasalahan yang dialami konsumen dan masyarakat di sector jasa keuangan

PERMASALAHAN

- Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan belum terwujud secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.
- Belum patuhnya pelaku usaha jasa keuangan terhadap peraturan yang ada.

PENGERTIAN / ARTI

- Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan.

PENGERTIAN / ARTI

- Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

PENGERTIAN / ARTI

- Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
- Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.

PENGERTIAN / ARTI

- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.

PRiNSiP

Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

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

EDUKASI YANG MEMADAI

Prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain mengenai peran PUJK dalam memberikan:

1. Pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik sektor jasa keuangan, produk, dan/atau layanannya;
2. Pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan; dan
3. Penguatan infrastruktur untuk kegiatan edukasi yang dapat menjangkau berbagai segmentasi Konsumen dan masyarakat maupun wilayah.

KETERBUKAAN & TRANSPARANSI INFORMASI

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

PERLAKUAN YG ADIL & PERILAKU BISNIS YG BERTANGGUNG JAWAB

prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Konsumen antara lain:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan

2. Meletakkan pencegahan lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau pemimpin kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen.

PERLINDUNGAN ASET, PRIVASI, DAN DATA KONSUMEN

prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

PENANGANAN PENGADUAN & PENYELESAIAN SENGKETA YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

- Prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.

PUJK

1. Bank Umum;
2. Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat;
3. Perantara Pedagang Efek;
4. Manajer Investasi;
5. Dana Pensiun;
6. Perusahaan Asuransi;
7. Perusahaan Reasuransi;
8. Perusahaan Pembiayaan;
9. Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur;
10. Perusahaan Modal Ventura;

11. Perusahaan Pergadaian Pemerintah;
12. Pergadaian Swasta;
13. Perusahaan Penjaminan;
14. Lembaga Keuangan Mikro;
15. Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia; dan/atau
16. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan peraturan perundangundangan,

Lembaga Jasa Keuangan Lainnya

Yang dimaksud dengan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan PerUUan antara lain

- Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi,
- PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan
- Penyelenggara Layanan Urun Dana.

LaRaNGaN

PUJK dilarang:

a. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
b. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
c. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
d. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
e. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan

Data Perseorangan

1. nama;
2. Nomor Induk Kependudukan;
3. alamat;
4. tanggal lahir dan/atau umur;
5. nomor telepon;
6. nama ibu kandung; dan/atau
7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.

Data Korporasi

1. nama;
2. alamat;
3. nomor telepon;
4. susunan Direksi dan Dewan Komisaris
5. termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal;
6. susunan pemegang saham; dan/atau
7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK.

Pengecualian

a. Konsumen memberikan persetujuan;

b. diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

Penyediaan Informasi Produk dan Layanan

1. informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.
2. wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
3. wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen.
4. wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen.
5. bisa dwi bahasa dengan syarat Bahasa Indonesia dan harus disandingkan dengan bahasa asing.

Kewajiban PUJK

PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat dengan memuat:

a. informasi terkait: 1. nama dan jenis produk dan/atau layanan; 2. nama penerbit; 3. fitur utama; 4. manfaat; 5. risiko; 6. persyaratan dan tata cara; 7. biaya; dan 8. informasi tambahan; dan

b. simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.

- 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.

- PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen.
- PUJK dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.

PUJK yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen atau Konsumen wajib memenuhi:

- komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen;

Penyusunan Perjanjian

1. PUJK dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
2. PUJK wajib menyusun perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Klausula eksonerasi/eksemsi (baku) yg dilarang

a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
b. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
c. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika PUJK menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;

d. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;

e. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran;

f. menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;

g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
h. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;
i. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;

j. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK;
k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau
l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.

CeSSie

Pengalihan hak tagih kepada pihak lain wajib:

a. dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan; dan
b. diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen.
c. tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen

Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

1. PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan.
2. Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan
3. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Fungsi atau Unit Perlindungan Konsumen

- PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
- Fungsi atau unit dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.

Organisasi dan Pelaporan

1. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK ini.
2. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
3. PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

layanan Otoritas Jasa Keuangan

a. layanan penerimaan informasi;

b. layanan pemberian informasi; dan

c. layanan pengaduan

Informasi yang dapat diterima dan diproses dan yang diberikan merupakan informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan informasi lainnya.

Otoritas Jasa Keuangan berwenang

a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen; dan/atau

b. mengajukan gugatan.

- melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus terhadap pengaduan;
- meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya jika kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan/atau
- melakukan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- PUJK wajib melaksanakan permintaan dan melaksanakan tindak lanjut atas tindakan lain yang dihasilkan Otoritas Jasa Keuangan

Pengajuan gugatan dilakukan untuk:

a. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
b. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

- Ganti kerugian hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.
- Gugatan perdata untuk perlindungan Konsumen dan Masyarakat dilakukan berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan bukan atas permintaan Konsumen.

KOORDINASI

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

Terima kasih

atas perhatiannya