PT. BPR PUSKOPAT
Kantor: Jalan Jendral Sudirman No 550 D KM 3,5 Palembang, Telp (0711) 313077

SURAT KEPUTUSAN (SK) DIREKSI
PT. BPR PUSKOPAT

Nomor. 037/SK-DIREKSI/IX/2024

Tentang:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERLINDUNGAN KONSUMEN

Menimbang:

1. Bahwa perlu segera mengeluarkan Surat Keputusan Direksi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Perlindungan Konsumen.
2. Sebagai pedoman baku dalam pelaksanaan operasional perusahaan dan guna memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk nasabah dan masyarakat.

Mengingat:

1. Akte Pendirian PT. BPR Puskopat No.133 tanggal 26 September 2007.
2. Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia tentang Pemberian izin usaha Nomor 10/68/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 22 Oktober 2008.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana terlampir.

Dengan ketentuan : ----------
Setelah pengesahan Surat Keputusan (SK) Direksi ini diberikan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka akan dibuat perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palembang
Hari/ Tanggal: Kamis / 05 September 2024

D I R E K S I
PT. Bank Perekonomian Rakyat Puskopat

Direktur Utama Yang Membawahkan Fungsi Kepatuhan	Direktur Bisnis
Dedy Mas Putra, ST., MM.	**Devid Arsiel, SE**

Cc:
1. *Dewan Komisaris*
2. *Arsip*

PT BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
PUSKOPAT

Standar Operasional Prosedur (SOP)

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Telp : (0711) 313077
Email : bprpuskopat1@gmail.com
Alamat: Jl Jend Sudirman No 550d 3,5 KM Kel Pahlawan
Kec Kemuning Palembang Sumatera Selatan

BAB I
PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Untuk memperkuat aspek perlindungan nasabah di sektor perbankan, maka Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berlaku sejak 20 Desember 2023.

Penerbitan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini dilatarbelakangi oleh berlakunya Undang- Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keungan, serta memperkuat kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengaturan dan pengawasan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor Jasa Keuangan dengan tujuan:
a. Untuk meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang andal.
b. Untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat.
c. Untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan.

Disamping itu juga perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis di sektor jasa keuangan yang ditandai dengan munculnya pelaku usaha baru, pemasaran dan pemanfaatan produk dan layanan secara *online*, perjanjian berbentuk elektronik, serta terbitnya peraturan dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan perlu didukung dengan penguatan perlindungan konsumen.

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

Dalam rangka BPR mewujudkan perlindungan konsumen dan masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka diperlukan sebuah pedoman yang dituangkan dalam kebijakan perlindungan konsumen BPR ini.

2. TUJUAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI PT BPR PUSKOPAT.

Bertujuan sebagai pedoman, kebijakan dan ketentuan tertulis bagi Bank dalam melaksanakan aktivitas usahanya sebagai wujud pemenuhan perlindungan nasabah yang efektif, menjaga kepercayaan nasabah, serta memastikan kepatuhan Bank terhadap Ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

3. RUANG LINGKUP PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Ruang lingkup Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di PT BPR Puskopat adalah membahas mengenai Perlindungan Konsumen sebagai berikut:
a. Desain produk dan/atau layanan.
b. Penyediaan dan Penyampaian 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.
g. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, pihak-pihak yang bertanggung jawab, serta pelaporan dan sanksi.

4. PRINSIP- PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

a. Edukasi yang memadai.
b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/ atau layanan.
c. Perlakukan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
d. Perlindungan asset, privasi dan data konsumen.
e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.
f. Pengegakan kepatuhan
g. Persaiangan yang sehat.

5. DASAR HUKUM KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan pada 20 Desember 2023).
b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat (ditetapkan pada 24 Februari 2023).
c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 15/SEOJK.07/2021 Tentang Laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan pada 24 Mei 2021).
d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan pada 14 Desember 2020).
e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh OJK (ditetapkan pada 22 April 2020).
f. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan pada 6 Desember 2018).
g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (ditetapkan pada 10 September 2018).
h. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku. (ditetapkan pada 20 Agustus 2014).
i. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi dalam rangka PemasaranProduk dan/atau Layanan Jasa Keuangan (ditetapkan pada 24 Juli 2014).
j. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat (ditetapkan pada 14 Februari 2014).
k. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 02/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (ditetapkan pada 14 Februari 2014).

6. KAJIAN BERKALA KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Untuk tetap menjaga efektivitas kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di PT. BPR Puskopat, SOP Perlindungan Konsumen ini akan dilakukan kajian secara

berkala paling lama setiap 2 (dua) tahun sekali dan akan disesuaikan dengan perubahan Kebijakan Otoritas Jasa Keuangan.

Perubahan/perbaikan terhadap kebijakan tersebut, tidak terlepas dari hasil kajian berkala atas kebijakan-kebijakan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan lembaga-lembaga keuangan lainnya.

BAB II
RUANG LINGKUP PROSEDUR PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. DESAIN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

a. BPR melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target nasabah dan mendokumentasikan proses perancangan produk dan/atau layanan tersebut.
b. Perancangan produk harus dapat memperimbangkan:
   1) Kebutuhan nasabah.
   2) Kemampuan target nasabah.
   3) Kesesuaian fitur, risiko, dan biaya tarhet nasabah.
c. BPR melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru melalui survey, riset pemasaran dan/atau uji coba terbatas untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan nasabah.
d. Pengujian produk l dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang :
   1) Ditawarkan oleh BPR untuk pertama kalinya dan;
   2) 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 Nasabah Baru.
e. Aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain :
   1) Tujuan dari produk dan/atau layanan
   2) Trasparansi informasi produk dan/atau layanan
   3) Kesesuaian pemasaran produk/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan.
   4) Kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
f. BPR melakukan pengujian terhadap produk dan/atau layanan selain produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintahan atau otoritas dan/atau produk dan/atau layanan pada lembaga keuangan mikro.
g. Dalam Hal hasil pengujian yang dilakukan berpotensi merugikan nasabah, BPR melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan yang dimaksud dan mendokumentasikan hasil pengujian produk yang dilakukan dan produk/atau layanan baru.
h. Memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang memuat antara lain biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dan atau layanan, keuntungan yang diharapkan, harga penawaran produk dan/atau layanan kepada nasabah, dan biaya pinalti atau biaya yang berupa sanksi
i. Untuk ketentuan lebih lanjut perihal pengujian produk dan/atau layanan baru akan diatur oleh masing-masing produk.

2. PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

a. BPR menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan nasabah.
b. BPR senantiasa menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam bahasa indonesia dan mudah dimengerti oleh nasabah serta menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
c. Informasi mengenai produk dan/atau layanan yang dimaksud antara lain :
   1) Manfaat yang dapat diperoleh
   2) Biaya yang harus dibayarkan
   3) Risiko yang mungkin harus ditanggung

4) Hak yang dapat diperoleh
5) Kewajiban yang harus dipenuhi
6) Persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi
7) Jenis akad yang dapat disepakati

d. Dalam hal penyediaan informasi mengenai produk dan/atau layanan akan digunakan oleh calon nasabah dan/atau nasabah negara asing, dokumen mengenai produk dan/atau layanan menggunakan Bahasa Indonesia harus disandingkan dengan bahwa asing.
e. BPR menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan versi personal pada saat melakukan kegiatan pemasaran dan sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon nasabah yang dibuat dengan menyampaikan:
   1) Informasi terkait
      a) Nama dan jenis produk dan/atau layanan
      b) Nama Penerbit
      c) Fitur Utama
      d) Manfaat
      e) Risiko
      f) Persyaratan dan tata cara
      g) Biaya
   2) Ringkasan informasi produk dan atau layanan sebagaimana dimaksud dikecualikan dari produk dan atau layanan :
      a) Program pemerintah atau otoritas dan/atau
      b) Digunakan secara berulang oleh nasabah
f. BPR menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum kepada calon nasabah sebelum calon nasabah memutuskan menempatkan dananya dan atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di BPR.
g. BPR menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal kepada calon nasabah sebelum penandatangan perjanjian.
h. Penyampaian ringkasan informasi produk dan /atau layanan dilakukan dengan metode :
   1) Tatap muka
   2) Tanpa tatap muka
i. Teknik penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan melalui :
   1) Media Cetak
   2) Media Elektronik
   3) Sarana Komunikasi Pribadi Calon Nasabah (pesan singkat/ email dan lainnya yang sejenis).
j. Dalam Hal BPR menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerjasama dengan model bisnis referensi untuk produk, BPR dan rekanan kerjasama bertanggungjawab atas penyampaian dan penjelasan masing-masing ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon nasabah.
k. BPR senantiasa melakukan konfirmasi pemahaman calon nasabah dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal.
l. BPR selalu menyampaikan informasi kepada calon nasabah tentang penerimaan, penundaan atau penolakannya, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan peundang-undangan.

3. PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

a. BPR mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan :

1) Nama dan atau logo
2) Pernyataan bahwa BPR berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

b. Dalam hal adanya benturan kepentingan, BPR menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon nasabah dan/atau Nasabah.
c. BPR senantiasa memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon nasabah dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan dan mendokumentasikan penilaian kesesuaian calon nasabah. Kesesuaian sebagaimana dimaksud adalah dengan mempertimbangkan :
   1) Latar belakang calon nasabah
   2) Pekerjaan calon nasabah
   3) Keuangan calon nasabah
   4) Maksud dan ujuan menggunaan produk dan/atau layanan; dan/atau
   5) Informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon nasabah
d. Dalam hal BPR menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan, BPR selalu 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 peundang-undangan disektor jasa keuangan.
e. BPR senantiasa melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon nasabah melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Nasabah, dengan ketentuan :
   1) Komunikasi hanya dilakukan pada hari Senin sampai jumat diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 s.d 17.00 waktu setempat kecuali atas persetujuan atau permintaan calon nasabah atau nasabah.
   2) Menginformasikan nama perusahaan dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan.
   3) Menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon nasabah yang diperoleh, dalam hal mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon nasabah dari pihak lain
f. BPR melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon nasabah yang menggunakan suara dan/atau video.
g. BPR memberikan akses kepada nasabah terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon nasabah yang menggunakan suara dan/atau video.
h. Dalam hal calon nasabah dan/atau nasabah menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melului sarana komukasi pribadi, BPR wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.

4. PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

a. Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, BPR memperhatikan asas keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dan tidak pernah menyalahgunakan keadaan calon Nasabah dan/atau Nasabah.
b. BPR senantiasa melakukan konfirmasi pemahaman calon nasabah atau klausula Perjanjian sebelum calon nasabah atas klausula sebelum calon Nasabah menandatangani perjanjian.
c. BPR memberikan waktu kepada calon nasabah untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan sebagaimana yang dimaksud disesuaikan dengan karakteristik produk dan/atau layanan.
d. BPR senantiasa menuangkan konfirmasi pemahaman klausula perjanjian dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

e. BPR memberikan akses kepada nasabah untuk memperoleh dan atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.
f. BPR tidak mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi :
   1) Menyatakan pemberian kuasa dari nasabah kepada BPR, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang.
   2) Mengatur tentang kewajiban tentang pembuktian nasabah bahwa hilangnya kegunaan produk dan atau layanan yang dibeli nasabah bukan merupakan tanggung jawab BPR.
   3) Memberi hak kepada BPR untuk mengurangi kegunaanp produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan nasabah yang menjadi objek perjanjian produk dan/atau layanan.
   4) Menanyakan bahwa nasabah memberi kuasa kepada BPR untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan atau layanan yang dibeli oleh Nasabah secara angsuran.
   5) Menyatakan bahwa BPR dapat menambah, mengubah dan atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui /disepakati.
   6) Menyatakan bahwa nasabah tunduk pada perubahan sepihak oleh BPR terhadap aturan setelah perjanjian ditandatangani oleh Nasabah.
   7) Memberikan kewenangan bagi BPR untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula.
   8) Menyatakan bahwa BPR memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak.
   9) Menyatakan bahwa BPR membatasi tanggungjawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau Pihak Ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan BPR.
   10) Membatasi hak nasabah untuk menggugat BPR jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
   11) Membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Nasabah jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
g. Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang mempengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari BPR, BPR akan menginformasikan kepada nasabah paling lambat 30 (tigapuluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari BPR.
h. Dalam hal BPR melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Nasabah, BPR wajib :
   1) Memberitahukan perubahan kepada nasabah.
   2) Mengkonfirmasi persetujuan atau penolakan nasabah.
   3) Menuangkan konfirmasi dalam bentuk konsumen dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
i. Dalam hal nasabah tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan nasabah berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
j. Dalam hal nasabah sudah diberikan waktu sesuai dengan point 7 dan nasabah tidak menyampaikan konfirmasi, BPR menganggap nasabah menyetujui perubahan tersebut.
k. BPR memberikan masa jeda bagi nasabah sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang :
   1) Memiliki jangka waktu yang panjang dan/atau
   2) Bersifat Kompleks
l. Jangka Waktu pemberian waktu jeda pada nasabah paling kurang 2 (Dua) hari sejak nasabah menyetujui perjanjian.

m. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, BPR mengacu pada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
n. Kewajiban pemberian masa jeda dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
   1) Program Pemerintah atau otoritas
   2) Digunakan secara berulang oleh Nasabah
   3) Bersifat kumpulan, bukan berdasarkan fasilitas yang diperoleh nasabah
o. Dalam hal nasabah melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda, BPR tidak membebankan biaya pinalti dan/atau sanksi kepada nasabah.
p. BPR memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
q. Pengalihan hak tagih kepada pihak lain dimuat didalam perjanjian kredit atau pembiayaan dan diberitahukan kepada nasabah atau disetujui oleh nasabah.

5. PEMBERIAN LAYANAN ATAS PENGGUNAAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

a. BPR memberikan akses yang setara kepada setiap nasabah sesuai klasifikasi nasabah.
b. BPR bertanggungjawab mendukung penyediaan layanan khusus kepada nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia antara lain :
   1) Penyedia layanan menyediakan filtur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas.
   2) Menyediakan jalur landai.
   3) Adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia.
   4) menyediakan media informasi yang memperhatikan Konsumen penyandang disabilitas, yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.
c. BPR senantiasa menjaga keamanan dana dan/atau aset nasabah yang berada dalam tanggungjawab BPR.
d. BPR wajib memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Nasabah tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian.
e. BPR wajib memberikan laporan kepada Nasabah tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Nasabah secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.
f. BPR wajib melaksanakan instruksi Nasabah sesuai dengan perjanjian antara BPR dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
g. Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai yaitu memiliki pemahaman atas kompleksitas produk dan/atau layanan serta klasifikasi nasabah dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

6. PENAGIHAN UNTUK PRODUK KREDIT/ PINJAMAN

a. BPR akan melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan/ atau menunggak kewajiban dan/ atau wanprestasi dengan memberikan Surat Peringatan sesuai dengan jangka waktu yang tertuang di dalam Surat Perjanjian Kredit (SPK).
b. Surat peringatan sebagaimana disebutkan diatas terdiri dari Surat Peringatan berjenjang sesuai dengan waktu/ periode bermasalah/ menunggak kewajiban debitur tersebut, yang dijelaskan lebih rinci dalam ketentuan/pedoman perkreditan.
c. Surat peringatan untuk debitur yang menunggak mencantumkan beberapa informasi, paling sedikit adalah:
   1) Tanggal jatuh tempo sesuai Surat Perjanjian Kredit (SPK)

2) Jumlah hari keterlambatan kewajiban.
3) Baki debet/ *Outstanding* pokok terhutang.
4) Manfaat ekonomi pendanaan/ tujuan penggunaan kredit.
5) Denda.

d. BPR dapat melakukan Kerjasama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit dan dituangkan dalam Perjanjian Kerjasama.
e. Pihak lain yang dimaksud pada huruf (d) diatas antara lain yaitu:
   1) Pihak yang berbentuk badan hukum.
   2) Pihak yang memiliki izin dari instansi berwenang.
   3) Pihak yang memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari Lembaga sertifikasi profesi atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.
f. Hal- hal yang wajib dipastkan dalam hal melakukan penagihan kredit adalah:
   1) Tidak melakukan pengancaman, kekerasan atau tindakan yang mempermalukan debitur.
   2) Tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal.
   3) Melakukan penagihan tidak kepada selain debitur.
   4) Secara terus menerus melakukan Tindakan yang bersifat mengganggu.
   5) Melakukan penagihan di alamat debitur atau domisili debitur, terkecuali mendapatkan persetujuan dan/ atau perjanjian dengan debitur terlebih dahulu.
   6) Waktu penagihan pada hari Senin sampai dengan Sabtu dan waktu dari pukul 08.00 – 20.00 waktu setempat, diluar hari libur nasional.
g. BPR dapat melakukan pengambilalihan jaminan atas tertunggaknya kewajiban debitur dengan ketentuan:
   1) Debitur terbukti wanprestasi.
   2) Debitur sudah diberikan surat peringatan.
   3) BPR memiliki Sertifikat jaminan Fidusia dan/ atu Hak Tanggungan.

7. PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN, PIHAK- PIHAK YANG BERTANGGUNG JAWAB, SERTA PELAPORAN DAN SANKSI.

a. **Layanan Pengaduan**

Layanan Pengaduan memiliki ruang lingkup terdiri dari :

1) Penerimaan Pengaduan

   BPR melakukan penerimaan atas pengaduan yang disampaikan nasabah melalui dua cara yaitu:

   a) Penerimaan Pengaduan Konsumen secara lisan dilakukan dengan cara sebagai berikut :
      i. Menerima, mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah pada register penerimaan pengaduan.
      ii. Memberikan penjelasan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah mengenai prosedur singkat layanan pengaduan, yang didalamnya terdapat informasi jangka waktu penyelesaian pengaduan melalui telepon, pesan singkat, surat, surat elektronik (email), laman (website) PT. BPR Puskopat dan atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PT. BPR Puskopat.
      iii. Melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai nasabah pada saat pengaduan disampaikan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.
      iv. Menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah melalui telepon, pesan singkat, surat, surat elektronik, laman (website) PT. BPR Puskopat dan atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PT. BPR Puskopat.
      v. Konfirmasi penerimaan pengaduan paling sedikit terdiri dari :

- Nomor registrasi pengaduan.
- Tanggal penerimaan pengaduan.
- Konfirmasi penerimaan pengaduan disampaikan oleh pegawai pada fungsi dan unit layanan pengaduan yang menerima Pengaduan.

vi. Mendokumentasikan penerimaan pengaduan konsumen yang disampaikan secara lisan.

b) Penerimaan pengaduan nasabah secara tertulis dilakukan dengan cara sebagai berikut :

i. Menerima, dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah pada register penerimaan pengaduan.

ii. Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan pengaduan yang ditandatangani oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.

iii. Penerimaan dan pencatatan pengaduan pada register penerimaan pengaduan untuk pegadian secara *walk in* dilakukan berdasarkan formulir penerimaan pengaduan.

iv. BPR menangani pengaduan dalam hal nasabah dan/atau perwakilan nasabah telah melengkapi dokumen yang ditetapkan adalah

- Identitas nasabah dan/atau perwakilan nasabah melingkupi:
  - ❖ Nama lengkap nasabah dan/atau perwakilan nasabah.
  - ❖ Alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan/atau perwakilan nasabah dan alamat tempat tinggal lain (jika ada).
  - ❖ Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
  - ❖ Nomor telpon nasabah dan/atau perwakilan yang dapat dihubungi.
  - ❖ Permasalahan yang diadukan:
    contoh :
    - ➢ Nasabah Perorangan
      Identitas konsumen dan/atau perwakilan Konsumen perorangan dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (Tujuh Belas) tahun
    - ➢ Nasabah Non Perorangan
      Identitas dapat berupa Kartu Tanda Penduduk dari pihak yang berhak mewakili baik didalam maupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau berdasakan kuasa dari pihak yang diwakilkan.
- Surat Kuasa khusus disampaikan dalam hal nasabah mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan nasabah.
- Jenis dan tanggal Transaksi Keuangan.
- Permasalaan yang diadukan.

c) Dalam hal nasabah dan/atau perwakilan nasabah memiliki dokumen yang perwakilan nasabah berkaitan langsung dengan Permasalahan yang diajukan, BPR dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh nasabah dan/atau

d) BPR memberikan :

i. Penjelasan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan dan penyampaian bukti tanda terima pengaduan dan/atau

ii. Informasi dan meminta kekurangan, jika nasabah belum memenuhi dokumen yang ditetapkan.

e) BPR wajib memberikan kesempatan kepada nasabah dalam jangka waktu 10 (Sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen

f) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang waktu dalam waktu 10 (Sepuluh) hari kerja. Kondisi tertentu dimaksud adalah :
a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili nasabah dan/atau
b. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali nasabah.

g) Penyampaian hal-hal sebagaimana dimaksud kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat, surat, surat elektronik, laman(website) PT. BPR Puskopat dan atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PT. BPR Puskopat.

h) Dalam hal dokumen yang bersifat rahasia, PT BPR Puskopat meminta kepada nasabah untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasiaan dokumen.

i) PT. BPR Puskopat melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh nasabah dan/atau wakil nasabah.

j) PT. BPR Puskopat menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah baik langsung (tatap muka) dan tidak langsung (melalui surat,email, lama website bank, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh Bank.

b. Penanganan Pengaduan Secara Lisan Dan Tertulis

1) Setelah Pengaduan diterima, Bank melakukan tindak lanjut sebagai berikut :
   a) Pemeriksaan internal atas Pengaduan secara :
      i. Kompeten yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh Sumber Kebijakan Manusia yang memiliki Kompetensi, paling sedikit :
         - ❖ Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan dan prosedur yang terkait dengan permasalahan, pengaduan.
         - ❖ Mampu menganalisis Pengaduan.
         - ❖ Mampu menyusun laporan pemeriksaan Pengaduan
      ii. Benar yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur, antara lain tahapan dan metode pemeriksaan Pengaduan yang telah ditetapkan.
      iii. Objektif yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan dengan cara memberikan:
         - ❖ Perlakuan yang seimbang pada setiap pengaduan
         - ❖ Kesempatan kepada nasabah untuk menjelaskan materi pengaduan
         - ❖ Kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian (jika ada)
         - ❖ Dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai bank yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
         - ❖ Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor bank tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh Pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan dikantor pusat bank atau dikantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama degan pemimpin kantor bank yang bersangkutan
   b) Analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
      Bank melakukan verifikasi dan analisa mengenai kebenaran pengaduan dengan melakukan pemeriksaan atas data-data yang disampaikan konsumen

2) Penanganan Pengaduan secara lisan paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut :
   a) Bank melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan sesuai dengan pasal 74, POJK 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen.
   b) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, Bank meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
3) Bank melakukan penanganan Pengaduan secara tertulis dengan menindaklanjuti dan menyelesaian Pengaduan sesuai pasal 75, POJK 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Penolakan Pengaduan

1) Bank dapat menolak menangani Pengadaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 76 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen.
2) Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis disertai dengan alasan penolakan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis dengan disertai alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
3) Pengaduan yang disampaikan secara tertulis, bank menyampaikan penolakan pengaduan secara tertulis disertai alasan penolakan yang jelas dan terperinci.

d. Cara Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Penyelesaian Pengaduan nasabah dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Bank memberikan tanggapan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 77 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :
   a) Dalam Hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
   b) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis
2) Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 78, POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen 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
   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 mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen
3) Penawaran penyelesaian sebagaimana dimaksud dalam pasal 78 ayat 2 dan 3 yaitu:
   a) BPR mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi nasabah untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian. Yang dimaksud dengan "jangka waktu yang cukup" adalah PUJK mempertimbangkan kondisi geografis, sarana informasi, dan kompleksitas produk dan/atau layanan.
   b) BPR wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari BPR. Penawaran penyelesaian dari BPR dapat berupa dokumen kesepakatan atau berita acara kesepakatan, surat

korespondensi, bukti rekaman, atau dokumen lain yang ditetapkan oleh BPR.

e. Penyelesaian Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan

1) Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, nasabah 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, BPR berhak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Dalam melakukan pembelaan diri, BPR berhak memberikan pembuktian.
4) Dalam hal terdapat gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab BPR.

f. Penilaian Sendiri

1) BPR melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat.
2) PUJK wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen setiap 1 (satu) tahun sekali.
3) Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.
4) Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
5) BPR yang telah menyampaikan laporan, 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.

BAB III
LITERASI KEUANGAN DAN INKLUSI KEUANGAN

1. DEFINISI UMUM

a. 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.
b. Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses dan pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.
c. Edukasi Keuangan adalah serangkaian proses atau kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan

2. LITERASI KEUANGAN

a. Rencana Kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan adalah :
   1) BPR harus melakukan penyusunan rencana Kegiatan.
   2) Rencana kegiatan minimal mencantumkan :
      a) Nama Kegiatan
      b) Tujuan Kegiatan
      c) Bentuk Pelaksanaan
      d) Metode pelaksanaan;
      e) Materi;
      f) Sasaran dan/atau jumlah peserta
      g) Jadwal dan/atau wilayah;
      h) Frekuensi pelaksanaan
      i) Sumber dan jumlah biaya
      j) Indikator dan bentuk evaluasi.
b. Kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan adalah
   1) BPR 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) BPR wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan Literasi Keuangan

c. Pelaksanaan Kegiatan untuk Meningkatkan Literasi
   1) Edukasi Keuangan
      a) Kewajiban BPR dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali untuk kegiatan Edukasi Keuangan
      b) Materi Edukasi Keuangan minimal mencakup:
         i. Karakteristik sektor jasa keuangan.
         ii. Karakteristik produk dan/atau layanan, yang terdiri atas:
            - Deskripsi
            - Manfaat
            - Risiko
            - Biaya
            - Hak dan kewajiban
            - Cara mengakses
            - Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa
         iii. Pengelolaan keuangan;
         iv. Perpajakan terkait produk dan/atau layanan.

c) Edukasi Keuangan dapat dilakukan dalam bentuk :
- Sosialisasi
- Lokakarya
- Pendampingan
- Pelatihan komunitas
- Program penjangkauan
- Permainan

d) Pelaksanaan kegiatan Edukasi Keuangan dapat dilakukan dengan metode:
- Tatap muka
- Tanpa tatap muka

2) Pengembangan Sarana dan Prasarana
a) Pengembangan sarana dan prasarana dapat berbentuk :
- Pembangunan atau pengembangan infrastruktur dan media untuk mengakses materi Edukasi Keuangan.
- Penyediaan materi Edukasi Keuangan yang dapat diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat dan/atau
- Penyediaan dan/atau pelatihan sumber daya manusia
- Penyediaan materi Edukasi Keuangan dapat berbentuk cetak atau noncetak.

b) Bagi Perusahaan Pergadaian Swasta, pembangunan atau pengembangan infrastruktur dan media dilakukan untuk mengakses karakteristik produk dan/atau layanan, yang terdiri atas :
- Deskripsi
- manfaat
- risiko
- biaya
- cara mengakses
- Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa

c) Bagi Perusahaan Pergadaian Swasta, bentuk penyediaan memuat karakteristik produk dan/atau layanan, Penyediaan ini dapat berupa selebaran, brosur, dan/atau lainnya

d) Dalam hal BPR selain Perusahaan Pergadaian Swasta menyediakan materi Edukasi Keuangan, penyediaan materi Edukasi Keuangan tidak diperhitungkan sebagai pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.

3. INKLUSI KEUANGAN

a. Rencana Kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan adalah :
1) BPR harus melakukan penyusunan rencana kegiatan.
2) Rencana kegiatan minimal mencantumkan:
a) kegiatan yang akan dilakukan.
b) sasaran kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
c) jumlah target Konsumen.
d) jadwal dan wilayah.
e) indikator dan bentuk evaluasi.

b. Kegiatan untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan adalah :
1) BPR wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
2) Pelaksanaan kegiatan wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
3) BPR wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan.

4) Kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan mencakup perencanaan dan pelaksanaan atas :
   a) Perluasan akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan kepada target nasabah.
   b) Penyediaan produk dan/atau layanan; dan/atau
   c) Keberlangsungan
      i. Akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan.
      ii. Produk dan/atau layanan, yang telah dimiliki atau disediakan oleh PUJK untuk tetap dapat dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat.
5) Kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan dilakukan dalam bentuk fisik atau digital.

c. Pelaksanaan Kegiatan untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan adalah :
1) Perluasan akses dilakukan melalui penyediaan infrastruktur oleh PUJK sehingga target Konsumen dapat menjangkau:
   a) PUJK
   b) produk dan/atau layanan PUJK.
2) Penyediaan infrastruktur dapat dilakukan dalam bentuk:
   a) Penambahan jaringan kantor
   b) Penambahan kerja sama dengan pihak lain
   c) Pengembangan saluran distribusi produk dan/atau layanan
   d) Penyediaan sarana khusus kepada Konsumen dan/atau masyarakat penyandang disabilitas dan/atau lanjut usia
   e) Dukungan terhadap program pemerintah atau otoritas untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; dan/atau
   f) Infrastruktur lainnya
3) Pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan dilakukan berdasarkan prinsip:
   a) terencana dan terukur
   b) terjangkau
   c) tepat sasaran
   d) berkelanjutan.

4. INFRASTRUKTUR PENINGKATAN LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

a. Fungsi atau Unit Literasi dan Inklusi Keuangan
1) Wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
2) Fungsi atau unit yang dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
3) Perangkapan fungsi atau unit yang mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada BPR.
4) Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, BPR dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
5) Perangkapan fungsi atau unit dilakukan untuk menghindari benturan kepentingan pada pegawai BPR.
6) Dalam membentuk fungsi atau unit, BPR mempertimbangkan:
   a) jumlah aset
   b) jumlah kantor
   c) jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan
   d) jumlah klasifikasi Konsumen
   e) jumlah sumber daya manusia BPR.
7) Dalam hal PUJK merupakan bagian dari konglomerasi keuangan, pembentukan fungsi atau unit Literasi dan Inklusi Keuangan dapat dilakukan secara terintegrasi pada entitas utama

b. Tugas Fungsi atau unit Literasi Keuangan
   1) Menyusun pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   2) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   3) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan dan dampak pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan yang telah dilaksanakan oleh BPR.
   4) Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi kegiatan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   5) Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
   6) Memberikan masukan kepada unit bisnis yang melakukan riset dan pengembangan produk dan/atau layanan untuk mengembangkan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat berdasarkan hasil kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   7) Melakukan tugas lain untuk meningkatkan Literasi Keuangan.

c. Tugas Fungsi atau unit Inklusi Keuangan
   1) Menyusun pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
   2) Merencanakan dan melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
   3) Melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan yang telah dilaksanakan oleh BPR.
   4) Memberikan masukan kepada unit bisnis yang melakukan riset dan pengembangan produk dan/atau layanan untuk menciptakan skema dan mengembangkan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat.
   5) Memberikan masukan kepada fungsi atau unit Literasi Keuangan untuk penyusunan materi Edukasi Keuangan terkait perluasan akses dan penyediaan produk dan/atau layanan.
   6) Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi kegiatan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
   7) Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
   8) Melakukan tugas lain untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.

d. Pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan minimal mencantumkan:
   1) Pemenuhan dukungan atas strategi dan/atau program untuk meningkatkan Literasi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
   2) Pemenuhan atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   3) Penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   4) Pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
   5) Penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan

e. Pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan minimal mencantumkan:

1) Pemenuhan dukungan atas strategi dan/atau program untuk meningkatkan Inklusi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2) Pemenuhan atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
3) Penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
4) Pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.
5) Penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.

f. Organisasi dan Pelaporan
1) Direksi bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan.
2) Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhdap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Literasi dan Inklusi Keuangan.
3) BPR wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan ini.

4. LAPORAN LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

a. Laporan Literasi Keuangan
1) Laporan literasi keuangan menjadi bagian dari Rencana Bisnis Bank dan Laporan Realisasi Bisnis Bank.
2) Laporan terdiri dari laporan rencana dan laporan realisasi.

b. Laporan Inklusi Keuangan
1) Laporan inklusi keuangan menjadi bagian dari Rencana Bisnis Bank dan Laporan Realisasi Bisnis Bank.
2) Laporan terdiri dari laporan rencana dan laporan realisasi.

c. BPR dapat melakukan penyesuaian atau perubahan laporan rencana Literasi dan Inklusi Keuangan berdasarkan permintaan Otoritas Jasa Keuangan dan/ atau inisiatif BPR sendiri.

d. Penyampaian laporan Literasi dan Inklusi Keuangan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

e. BPR dapat juga mempublikasikan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan pada laporan Tahun BPR.

BAB IV
INFRASTRUKTUR PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. PEMBENTUKAN FUNGSI ATAU UNIT PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam melaksanakan perlindungan nasabah maka bank :

f. Membentuk fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan pelindungan nasabah dan masyarakat.
g. Fungsi atau unit tersebut diatas dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
h. Perangkapan fungsi atau unit mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masingmasing BPR.
i. Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, BPR dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
j. Perangkapan fungsi atau unit tersebut dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.
k. Dalam membentuk fungsi atau unit tersebut, BPR mempertimbangkan :
   1) Jumlah aset
   2) Jumlah kantor
   3) Jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan
   4) Jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
   5) Jumlah sumber daya manusia BPR
g. BPR wajib membentuk fungsi atau unit yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan dan memiliki paling sedikit:
   1) Pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan;
   2) Kewenangan untuk menangani Pengaduan
h. BPR wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan.

2. ORGANISASI DAN PELAPORAN

a. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
b. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
c. Direksi wajib menunjuk:
   1) Anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat.
   2) Pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
d. Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
e. BPR wajib memiliki mekanisme pelaporan untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini

3. PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan tugas dari fungsi atau unit Perlindungan Konsumen

a. BPR wajib melakukan pengembangan kapasitas Pegawai BPR terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.
b. Pengembangan kapasitas Pegawai BPR dilakukan melalui pelatihan.
c. Pelatihan dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

d. Pelatihan terkait Pelindungan Konsumen bagi Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
e. Materi dalam pelatihan Pelindungan Konsumen meliputi:
   1) Prosedur Layanan Pengaduan.
   2) Tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
   3) Pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh BPR.
   4) Etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.
f. BPR melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan.
g. BPR melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN NASABAH DAN/ATAU CALON NASABAH

1. HAK NASABAH DAN/ATAU CALON NASABAH

a. Mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
b. Memilih produk dan/ atau layanan.
c. Mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
d. Mendapatkan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan.
e. Didengat pendapat dan pengaduannya ataas produk dan/atau layanan yang digunakan.
f. Mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.
g. Mendapatkan edukasi keuangan.
h. Diperlakukan / dilayani dengan benar.
i. Mendapatkan ganti rugi jikalau produk dan/ atau layanan yang diterima tiak sesuai dengan perjanjian atau ketntuan perundang undangan yang berlaku.

2. KEWAJIBAN NASABAH DAN/ ATAU CALON NASABAH

a. Mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang disampaikan oleh BPR sebelum menggunakan produk/ layanan tersebut.
b. Membaca, memahami dan melaksanakan dengan benar perjanjian.
c. Beritikad baik dan menggunakan produk dan/ atau layanan.
d. Memberikan informasi dan/ atau dokumen yang jelas, akurat, benar dan tidak menyesatkan.
e. Membayar sesuai dengan nilai/ harga atas produk dan/ atau layanan yang telah disepakati dengan BPR.
f. Mengikuti semua penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku.

BAB VI
PENYELENGGARAAN LAYANAN NASABAH/ KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

1. LAYANAN PENERIMAAN INFORMASI

a. Informasi yang dapat diterima dan diproses adalah informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan informasi lainnya.
b. Nasabah dan/atau perwakilan nasabah, dan masyarakat dapat memberikan dan meminta informasi sebagaimana dimaksud pada huruf a kepada OJK melalui surat, surat elektronik, laman OJK, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK.
c. Nasabah dan/atau perwakilan nasabah dan masyarakt dapat menyampaikan Pengaduan Kepada OJK melalui surat atau surat elektronik
d. OJK dapat memberikan tanggapan melalui surat, surat elektronik, laman OJK telepon tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK terhadap informasi yang disampaikan nasabah dan/atau perwakilan nasabah dan masyarakat.

2. LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI

a. Layanan pemberian informasi dilakukan OJK melalui surat, surat elektronik, laman OJK, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK.
b. Untuk melakukan layanan pemberian informasi, maka OJK dapat meminta informasi kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui surat dan/ atau surat elekstronik.
c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memenuhi permintaan informasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan informasi melalui surat dan atau surat elektronik.
d. Jika terdapat kondisi berada diluar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang waktu paling lama 10 (sepuluh) hari sejak jangka waktu pada point 3.
e. Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf d diterima secara tertulis oleh OJK sebelum jangka waktu pada huruf c berakhir.

3. LAYANAN PENGADUAN NASABAH

OJK menyediakan layanan terhadap permintaan Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen dan masyarakat untuk upaya penyelesaian :

a. Pengaduan terindikasi Sengketa

1) Penerimaan dan Penanganan Pengaduan terindikasi Sengketa
   a) Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen dapat menyampaikan pengaduan terindikasi Sengketa
   b) Upaya penyelesaian terdiri dari Fasilitasi atau Fasilitasi Secara Terbatas.
   c) Pengaduan Berindikasi Sengketa disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan:
      i. cq Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
      ii. cq Kepala Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.
   d) Pengaduan terindikasi Sengketa harus memenuhi persyaratan dan kelengkapan dokumen sebagai berikut :

i. Konsumen mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil yang ditimbulkan oleh:
   - Bank Umum, Bank Perekonomian Rakyat/ Bank Perekonomian Rakyat Syariah, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Perusahaan Penjaminan, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); atau
   - Asuransi umum baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

ii. Pengaduan Berindikasi Sengketa telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen.

iii. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa

iv. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bersifat keperdataan

v. Pengaduan terindiasi Sengketa yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK

vi. Pengajuan penyelesaian Pengaduan terindikasi sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan. Dalam hal onsimen mengajukan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi

vii. Permohonan secara tertulis yang memuat deskripsi Pengaduan terindikasi Sengketa disertai dengan dokumen pendukung paling kurang meliputi :
   - Identitas Konsumen
   - Tanggapan Pengaduan
   - Surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa dan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
   - Dokumen Pendukung lainnya yang terkait dengan pengaduan terindikasi Sengketa.

e) Permohonan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada huruf d), romawi vii menggunakan formulir yang tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

f) Surat pernyataan sebagaimana dimaksud pada huruf d) (4), romawi vii. point 3 mengikuti format yang tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

g) Konsumen melengkapi dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa dengan:
   i. bukti tanda terima Pengaduan Berindikasi Sengketa yang ditandatangani atau diterbitkan BPR
   ii. bukti penyampaian Pengaduan Berindikasi Sengketa kepada BPR, dan/atau

iii. konfirmasi penerimaan Pengaduan Berindikasi Sengketa secara lisan dari BPR

h) Otoritas Jasa Keuangan menolak melakukan upaya penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada huruf d), romawi i sampai dengan vi.

i) Jika terdapat kekurangan dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada huruf d), romawi vii, Otoritas Jasa Keuangan memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan.

j) Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf i).

k) Otoritas Jasa Keuangan melakukan penelaahan dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Sengketa.

l) BPR wajib memenuhi permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa dari Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan dan/atau dokumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.

m) Apabila terdapat kondisi yang berada di luar kendali, BPR dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf l) berakhir.

n) Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka (13) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf l) berakhir.

2) Upaya Penyelesaian Sengketa

a) Penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi

i. OJK mempertemukan Pelaku usaha Jasa Keuangan dan Konsumen dalam rangka penyelesaian Sengketa.

ii. Jika pada pertemuan tercapai kesepakatan, BPR wajib melaksanakan kesepakatan.

iii. Jika dalam pertemuan BPR dan Konsumen :
- Tidak tercapai kesepakatan
- Konsumen dan BPR sepakat bahwa penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- Lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terkait BPR, tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan melakukan Fasilitasi.

iv. Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada romawi iii poin kedua dituangkan dalam perjanjian Fasilitasi yang memuat:
- Kesepakatan untuk memilih penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

v. Aturan Fasilitasi meliputi namun tidak terbatas pada:
- Konsumen dan PUJK tidak dapat memengaruhi Fasilitator dalam upaya penyelesaian Sengketa.
- Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Fasilitasi merupakan kesepakatan secara sukarela antara PUJK dan Konsumen dan bukan merupakan rekomendasi dan/atau keputusan Fasilitator.
- Konsumen dan PUJK tidak dapat meminta pendapat hukum maupun jasa konsultasi hukum kepada Fasilitator.

- Konsumen wajib hadir pada saat pelaksanaan Fasilitasi, kecuali Konsumen memenuhi kondisi:
  - Kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Fasilitasi
  - Di bawah pengampuan.
  - Menjalankan tugas negara, tuntutan profesi, atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.

- Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada romawi v poin keempat terpenuhi, pelaksanaan Fasilitasi dihadiri oleh perwakilan Konsumen

vi. Konsumen diberikan kesempatan untuk melakukan penandatanganan perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada romawi v paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak upaya mempertemukan BPR dan Konsumen dalam rangka penyelesaian Sengketa tidak tercapai kesepakatan.

vii. Jika jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf romawi vi terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.

viii. Pelaksanaan Fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan BPR menandatangani perjanjian Fasilitasi.

ix. Perpanjangan jangka waktu Fasilitasi diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.

x. Jika kesepakatan atau ketidaksepakatan telah tercapai jangka waktu Fasilitasi terlampaui, Konsumen mencabut permohonan atau BPR dan/atau Konsumen tidak menaati perjanjian Fasilitasi, maka pelaksanaan Fasilitasi berakhir.

xi. Akta kesepakatan ditandatangani oleh Konsumen dan BPR.

xii. Akta Kesepakatan memuat:
- Nama BPR dan Konsumen yang bersepakat.
- Pokok-pokok kesepakatan.
- Waktu pelaksanaan kesepakatan.

xiii. BPR dan Konsumen menandatangani Berita Acara, Jika tidak tercapai
kesepakatan.

xiv. BPR wajib melaksanakan hasil Fasilitasi yang telah disepakati dan dituangkan Akta kesepakatan.

xv. BPR wajib melaporkan tindak lanjut hasil fasilitasi kepada OJK paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.

3) Penyelesaian Sengketa Melalui Fasilitasi Secara Terbatas

a) Otorisasi Jasa Keuangan melakukan Fasilitasi secara terbatas Jika lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terkait BPR, telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan dan Konsumen menyampaikan penegasan terkait pilihan penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan,

b) Konsumen menyampaikan secara tertulis penegasan atas pilihan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada huruf a dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penegasan dari Otoritas Jasa Keuangan.

c) Jika jangka waktu penegasan Konsumen terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan permohonan penyelesaian Sengketa.

d) BPR wajib mengikuti pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas, Jika Konsumen memilih untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan.
e) Pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa.
f) Jangka waktu pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
g) Perpanjangan jangka waktu Fasilitasi Secara Terbatas diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.
h) Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan, Jika Konsumen tidak hadir pada saat pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas.
i) ketidakhadiran Konsumen dikecualikan dari pembatalan, Jika Konsumen memenuhi kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk hadir dalam pertemuan Fasilitasi Secara Terbatas, di bawah pengampuan, memberitahukan alasan ketidakhadiran kepada Otoritas Jasa Keuangan, atau menjalankan tugas negara, tuntutan profesi, atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.
j) Pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas berakhir, Jika kesepakatan atau ketidaksepakatan telah tercapai, jangka waktu Fasilitasi Secara Terbatas terlampaui, Konsumen tidak hadir tanpa pemberitahuan pada pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas, atau Konsumen mencabut permohonan.
k) BPR wajib melaksanakan hasil Fasilitasi Secara Terbatas yang telah disepakati.
l) BPR wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi Secara Terbatas sebagaimana dimaksud pada ayat (8) kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.

b. Layanan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran

1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan
2) Pengaduan Berindikasi Pelanggaran, Pengaduan Berindikasi Pelanggaran ditindaklanjuti, Jika Pengaduan Berindikasi Pelanggaran dilengkapi dokumen dan informasi sebagai berikut :
   a) Identitas Konsumen dan/atau masyarakat
   b) Alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi atau alamat surat elektronik (email),
   c) Materi atau deskripsi Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
3) Tindak lanjut Pengaduan terindikasi Pelanggaran dilakukan Otoritas Jasa Keuangan melakukan penelaahan dan permintaan penjelasan kepada konsumen, masyarakat dan atau BPR.
4) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pemeriksaan atau tindakan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Jika hasil penelaahan dan permintaan penjelasan terdapat indikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

BAB VII
SISTEM LAYANAN KONSUMEN TERINTEGRASI DI SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Konsumen (nasabah) dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
2. BPR wajib memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
3. BPR wajib menindaklanjuti pengaduan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Jika terdapat Pengaduan terkait BPR.
4. BPR wajib menginformasikan tindak lanjut pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
5. Konsumen dapat memanfaatkan fasilitas pemantauan penyelesaian Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
6. PUJK menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) secara luring disertai dengan pemberitahuan secara tertulis dan dikirimkan melalui surat kepada Otoritas Jasa Keuangan :
   a. cq Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
   b. cq Kepala Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.
7. Konsumen dapat mengajukan penyelesaian Pengaduan melalui pengadilan atau di luar Pengadilan, Jika Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dan/atau tanggapan atas keberatan secara tertulis yang disampaikan PUJK dalam Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
8. Penyelesaian Pengaduan di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

BAB VIII
PELAPORAN DAN SANKSI

1. PELAPORAN

a. Perlindungan Konsumen/ Nasabah

BPR melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat dan wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan, Apabila 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.

b. Literasi dan Inklusi Keuangan

1) Laporan Rencana Literasi dan Inklusi Keuangan
BPR wajib menyampaikan laporan rencana paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan, dan Apabila tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan rencana disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

2) Laporan Realisasi Literasi dan Inklusi Keuangan
BPR wajib menyampaikan laporan realisasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan realisasi rencana bisnis, dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.

c. Pengaduan Konsumen

Kewajiban penyampaian laporan Layanan Pengaduan secara semesteran untuk pertama kali dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024

2. SANKSI

a. Perlindungan Konsumen

1) BPR yang terlambat menyampaikan laporan penilaian dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan.
2) BPR yang tidak menyampaikan Laporan Penilaian sendiri dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) .

b. Literasi dan Inklusi Keuangan

1) BPR yang terlambat menyampaikan laporan rencana dan realisasi dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp 50.000,00 (Lima Puluh Ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan.
2) BPR yang melanggar /tidak menyampaikan laporan rencana dan realisasi dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 5.000.000,-(Lima Juta Rupiah).

c. Pengaduan Konsumen

1) BPR yang terlambat menyampaikan laporan layanan pengaduan dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar sebesar Rp 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan.
2) BPR yang tidak menyampaikan Laporan Layanan Pengaduan berupa denda administratif dengan rincian sebesar Rp 25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta rupiah) untuk masing-masing laporan.

FORMULIR PENGADUAN NASABAH

Nomor Register: /FPN/bulan/tahun

Data Nasabah

Nama : _____
Alamat : _____
: _____
:
Telepon/ HP : _____

No KTP : _____

Nomor Rekening : _____

Dokumen Yang dilampirkan : _____

Detail Pengaduan Masalah

Tanggal Transaksi/ Kejadian/ Pelayanan : _____

Produk/ Jenis Transaksi/ Jenis Kejadian/ Jenis Pelayanan : _____

Uraian Aduan : _____

Lampiran 1

Palembang, .../...../20.....

Ttd

(Nama Nasabah)

FORMULIR BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN

Telah diterima pengaduan dari nasabah, yaitu:

Nomor Register Pengaduan : _____
Tanggal Pengaduan : _____
Nama Pelapor : _____
:

Petugas Bank Yang Menindaklanjuti

Nama : _____
Unit Kerja : _____
_____
Uraian singkat pengaduan : _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Atas pengaduan bapak/ibu/sdr/sdri diatas, kami akan menindaklanjuti sesuai prosedur/ ketentuan yang berlaku.

Dan kami akan segera memberikan informasi tindaklanjut tersebut selambat-lambatnya pada.....

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, dan kami ucapkan terima kasih.

Palembang, .../...../20.....

PT BPR Puskopat

Ttd

(Nama Petugas)

Lampiran 2

FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN

Ditindaklanjuti Oleh :
Tanggal :
Keterangan Penyelesaian :

Catatan Atasan (Kepala Bagian/ Direksi)

Lampiran 3