

BPR Kredit Mandiri Sulawesi Selatan Sejahtera

Self Assessment Edukasi dan Pelindungan Konsumen

Periode Tahun 2025

1. Kertas Kerja 1 Umum Terhadap Pemenuhan Ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.1</p> <p>Apakah PUJK telah beriktikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/ atau memberikan produk dan/ atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.</p> <p>(Pasal 4 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat (PKM SJK))</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi kewajiban pelaksanaan iktikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha PUJK.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.2</p> <p>Apakah PUJK telah menerapkan perilaku yang tidak diskriminatif kepada Konsumen dalam menjalankan kegiatan usahanya?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.</p> <p>(Pasal 4 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi kewajiban untuk memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “diskriminatif” di antaranya pembedaan 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

3	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.3</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/ atau mewakili kepentingan PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif?</p> <p>Dasar Hukum: 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).</p> <p>(Pasal 4 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. kebijakan dan/atau prosedur yang memuat informasi kewajiban PUJK dalam memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/ atau mewakili kepentingan PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif2. dokumen yang dapat membuktikan bahwa pihak ketiga yang memuat klausul bahwa akan memperlakukan atau melayani konsumen secara tidak diskriminatif.	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	---------------	---

4	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.4</p> <p>Apakah PUJK telah mengatur mengenai larangan 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 4 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi larangan 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; atau2. Bukti yang menunjukkan terkait tindakan yang menimbulkan gangguan fisik/ psikis kepada Konsumen. Apabila ada maka dinilai ya. <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p> <p>Contoh tindakan yang menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis:</p> <ol style="list-style-type: none">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; dan3. PUJK menggunakan ancaman dan/ atau kekerasan dalam memasarkan produk dan/atau layanan	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	----	---

<p>5</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.5</p> <p>Apakah PUJK mengatur terkait larangan 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 5 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur terkait larangan 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.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “pihak” adalah orang perseorangan, perusahaan, usaha bersama, asosiasi, atau kelompok yang terorganisasi. Kegiatan usaha di sektor keuangan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. penghimpunan dana dari masyarakat dan/ atau untuk disalurkan kepada masyarakat; <p>Ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk mencakup penghimpunan dana di luar sektor keuangan, misalnya arisan keluarga dan penghimpunan dana untuk tujuan sosial.</p> <ol style="list-style-type: none"> b. penerbitan surat berharga yang ditawarkan kepada masyarakat; <p>Tidak termasuk penambahan modal tanpa hak memesan efek terlebih dahulu (private placement) dan modal ventura.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Contoh dilarang: PUJK menyetujui permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan dari pihak yang melakukan kegiatan usaha pinjaman online ilegal.</p> <p>Yang dimaksud dengan “otoritas yang berwenang” adalah Bank Indonesia</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>6</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.6</p> <p>Apakah PUJK bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dalam melaksanakan kegiatan usaha dilarang bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin.</p> <p>(Pasal 5 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi larangan bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin.</p> <p>PENJELASAN Contoh dilarang: PUJK memiliki kerja sama dengan perusahaan pinjaman online ilegal.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>7</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.7</p> <p>Apakah PUJK telah mengatur terkait pelaporan Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin kepada Otoritas Jasa Keuangan dalam hal PUJK menemukan Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin?</p> <p>Dasar Hukum: 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:</p> <p>a. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen; atau</p> <p>b. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.</p> <p>(Pasal 5 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi kewajiban PUJK dalam melaporkan Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin kepada Otoritas Jasa Keuangan</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>8</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.8</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis pelindungan Konsumen terkait desain produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis pelindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis pelindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas:</p> <p>a. desain produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf a POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis pelindungan Konsumen yang memuat informasi desain produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <p>a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;</p> <p>b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;</p> <p>c. pelindungan aset Konsumen;</p> <p>d. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;</p> <p>e. informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan</p> <p>f. mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

9	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.9</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terkait penyediaan informasi produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf b POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang memuat informasi penyediaan informasi produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	----	---

10	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.10</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terkait penyampaian informasi produk dan/ atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf c POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang memuat informasi penyampaian informasi produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

11	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.11</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terkait pemasaran produk dan/ atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: d. pemasaran produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf d POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang memuat informasi pemasaran produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

12	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.12</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen mengenai penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf e POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis perlindungan Konsumen mengenai penyusunan perjanjian yang memuat informasi produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

13	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.13</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terkait pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf f POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang memuat informasi pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

14	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.14</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terkait penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen.</p> <p>Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas: g. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) huruf g POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Konsumen yang memuat informasi penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Kebijakan dan prosedur tertulis sebagaimana dimaksud memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;perlindungan aset Konsumen;perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; danmekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

<p>15</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.15</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan upaya pencegahan bagi Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/ atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku:</p> <p>a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau</p> <p>b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/ atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku:</p> <p>a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau</p> <p>b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen.</p> <p>(Pasal 9 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan atau prosedur tertulis yang memuat informasi benturan kepentingan.</p> <p>PENJELASAN Contoh menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> mencantumkan kewenangan dalam prosedur tertulis Pelindungan Konsumen untuk memberikan atau memperdagangkan data dan/ atau informasi Konsumen tanpa persetujuan dari Konsumen kepada pihak lain; dan melakukan kekerasan dalam penagihan utang Konsumen. 	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>16</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.16</p> <p>Apakah PUJK telah memiliki dan menerapkan kode etik Pelindungan Konsumen dan Masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan menerapkan kode etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing PUJK.</p> <p>(Pasal 9 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kode Etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat.</p> <p>PENJELASAN Kode etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat dapat menjadi bagian dari kode etik PUJK secara umum.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>17</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.17</p> <p>Apakah PUJK telah bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 10 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat informasi tanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan Pihak PUJK</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>18</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.18</p> <p>Apakah PUJK memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki pedoman penetapan nilai/ harga dan/ atau biaya produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 28 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Pedoman tertulis penetapan harga dan/ atau biaya produk dan/ atau layanan.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>19</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.19</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 30 September pada tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 85 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti tanda terima penyampaian laporan penilaian sendiri tahun terakhir.</p>	<p>PUJK menyusun dan menyampaikan dengan tepat waktu</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

20	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.20</p> <p>Apakah Direksi bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum: Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 90 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Tugas dan tanggung jawab Direksi yang memuat informasi kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
21	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.21</p> <p>Apakah Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK?</p> <p>Dasar Hukum: Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 90 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Dokumentasi Rapat Dewan Komisaris dengan Direksi yang memuat informasi kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
22	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.23</p> <p>Apakah pada tahun terakhir terdapat permintaan dokumen dan/ atau informasi terhadap PUJK atas gugatan perdata yang diajukan oleh Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Untuk PUJK yang mendapatkan permintaan dokumen dan/atau informasi terkait gugatan perdata yang diajukan oleh OJK.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>22.1 KODE PERTANYAAN: 1.KU.23.1 Apakah PUJK telah melaksanakan permintaan Otoritas Jasa Keuangan terhadap PUJK pada tahun terakhir? (penghentian kegiatan yang berpotensi merugikan masyarakat atau melaksanakan tindak lanjut atas tindakan lain yang dihasilkan OJK)?</p> <p>Dasar Hukum: (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.</p> <p>(Pasal 98 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi dan/ atau informasi terkait gugatan perdata yang diminta OJK.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>23</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.24 Dalam tahun terakhir, apakah PUJK menerima: a. perintah; b. tindakan tertentu, dalam rangka Pelindungan Konsumen, dari Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN Untuk PUJK yang mendapatkan perintah atau tindakan tertentu dalam rangka pelindungan konsumen dari Otoritas Jasa Keuangan.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

23.1	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.24.1</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan perintah atau melakukan tindakan tertentu yang telah disampaikan oleh OJK?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam rangka Pelindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan perintah atau melakukan tindakan tertentu kepada PUJK.</p> <p>PUJK wajib melaksanakan perintah atau melakukan tindakan tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1).</p> <p>(Pasal 109 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Surat OJK perihal Perintah Tindakan Tertentu dan Surat Tindak Lanjut PUJK terhadap perintah OJK.</p> <p>PENJELASAN Kewenangan untuk memberikan perintah atau melakukan tindakan tertentu dilakukan dalam Pengawasan Perilaku PUJK (Market Conduct) selain untuk penyelesaian Pengaduan Konsumen</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
24	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.25</p> <p>Apakah PUJK menerima permintaan dokumen terkait dengan pengawasan Market Conduct yang dilakukan oleh Otoritas Jasa keuangan, pada tahun terakhir?</p> <p>PENJELASAN Untuk PUJK yang mendapatkan permintaan dokumen dan/atau informasi terkait pengawasan Market Conduct oleh Otoritas Jasa Keuangan.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>24.1 KODE PERTANYAAN: 1.KU.25.1 Apakah PUJK telah memberikan permintaan dokumen kepada Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 104 dan Pasal 108 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti Penyampaian Dokumen dalam rangka Pengawasan Market Conduct kepada OJK.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>25</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 1.KU.22 Apakah PUJK memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan POJK PKM SJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 90 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat informasi mekanisme pelaporan pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen kepada Direksi/ Pejabat terkait.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “mekanisme pelaporan” antara lain prosedur dan/ atau sistem.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

2. Kertas Kerja 2 Pelaksanaan Kegiatan Meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.0</p> <p>Apakah PUJK merupakan Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Penjaminan Ulang, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Dana Pensiun Pemberi Kerja, dan Lembaga Keuangan Mikro?</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.1</p> <p>Apakah PUJK telah melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat satu kali dalam satu semester?</p> <p>Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dilakukan sebagai program tahunan.</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>(1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat sebagai program tahunan.</p> <p>(2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.</p> <p>(Pasal 11 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan</p> <p>PENJELASAN Ruang lingkup kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan adalah perencanaan dan pelaksanaan atas:</p> <p>a. Edukasi Keuangan; dan/atau</p> <p>b. pengembangan sarana dan prasarana yang mendukung Literasi Keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
3	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.2</p> <p>Apakah PUJK telah mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat.</p> <p>(Pasal 11 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Salinan cetak dan/ atau salinan digital berupa foto dan/ atau video pelaksanaan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat.</p> <p>PENJELASAN Bentuk dokumentasi pelaksanaan kegiatan antara lain salinan cetak dan/ atau salinan digital berupa foto dan/atau video.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

4	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.3</p> <p>Apakah PUJK telah melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan inklusi keuangan satu kali dalam satu semester? Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan dilakukan sebagai program tahunan PUJK.</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>(1) PUJK wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.</p> <p>(2) Pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.</p> <p>(Pasal 12 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Ruang lingkup kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan terdiri atas:</p> <p>a. perluasan akses terhadap lembaga, produk dan/ atau layanan jasa keuangan kepada Konsumen target;</p> <p>b. penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan; dan/atau</p> <p>c. keberlangsungan:</p> <p>1. akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan; dan/atau</p> <p>2. produk dan/ atau layanan, yang telah dimiliki atau disediakan oleh PUJK untuk tetap dapat dimanfaatkan oleh Konsumen dan/ atau masyarakat.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
5	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.4</p> <p>Apakah PUJK telah mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat.</p> <p>(Pasal 12 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Salinan cetak dan/atau salinan digital berupa foto dan/atau video.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Bentuk dokumentasi pelaksanaan kegiatan antara lain salinan cetak dan/ atau salinan digital berupa foto dan/atau video.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

6	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.5</p> <p>Apakah PUJK telah menyusun dan menyampaikan laporan rencana atas kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan?</p> <p>Dasar Hukum: Pasal 13</p> <p>(1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan:</p> <p>a. laporan Literasi Keuangan; dan</p> <p>b. laporan Inklusi Keuangan, kepada Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>(3) Laporan Literasi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>(4) Laporan Inklusi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>Pasal 14</p> <p>(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.</p> <p>(Pasal 13 ayat (1), ayat (3), & ayat (4) dan Pasal 14 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Laporan Rencana Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Bagi Konsumen Dan/Atau Masyarakat.</p> <p>2. Bukti Tanda Terima Penyampaian Laporan Rencana Literasi.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Laporan realisasi kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan memiliki komponen laporan yang sama dengan laporan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dengan disertai evaluasi atas pelaksanaan kegiatan</p>	<p>PUJK menyusun dan menyampaika n dengan tepat waktu</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
---	--	--	--

7	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.6</p> <p>Apakah PUJK telah menyusun dan menyampaikan laporan rencana atas kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan?</p> <p>Dasar Hukum: Pasal 13</p> <p>(1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan:</p> <p>a. laporan Literasi Keuangan; dan</p> <p>b. laporan Inklusi Keuangan, Kepada Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>(3) Laporan Literasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>(4) Laporan Inklusi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>Pasal 14</p> <p>(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.</p> <p>(Pasal 13 ayat (1), ayat (3), & ayat (4) dan Pasal 14 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Laporan Rencana Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>2. Bukti Tanda Terima Laporan Rencana Inklusi</p>	<p>PUJK menyusun dan menyampaika n dengan tepat waktu</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
---	---	--	--

8	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.7</p> <p>Apakah PUJK telah menyusun dan menyampaikan laporan realisasi atas kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan, paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya?</p> <p>Dasar Hukum: Pasal 13 (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan: a. laporan Literasi Keuangan; dan b. laporan Inklusi Keuangan, kepada Otoritas Jasa Keuangan. (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.</p> <p>Pasal 15 (2) Penyampaian laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya.</p> <p>(Pasal 13 ayat (1), ayat (3), & ayat (4) dan Pasal 15 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat; dan2. Bukti tanda terima laporan realisasi literasi. <p>PENJELASAN</p> <p>Laporan realisasi kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan memiliki komponen laporan yang sama dengan laporan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dengan disertai evaluasi atas pelaksanaan kegiatan.</p>	<p>PUJK menyusun dan menyampaika n dengan tepat waktu</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
---	---	--	--

<p>9</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.8</p> <p>Apakah PUJK telah menyusun dan menyampaikan laporan realisasi atas kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya?</p> <p>Dasar Hukum: Pasal 13 (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan: a. laporan Literasi Keuangan; dan b. laporan Inklusi Keuangan, kepada Otoritas Jasa Keuangan. (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.</p> <p>Pasal 15 (2) Penyampaian laporan realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya.</p> <p>(Pasal 13 ayat (1), ayat (3), & ayat (4) dan Pasal 15 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan; dan Bukti Tanda Terima Laporan Realisasi Inklusi. <p>PENJELASAN</p> <p>Laporan realisasi kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan memiliki komponen laporan yang sama dengan laporan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan dengan disertai evaluasi atas pelaksanaan kegiatan.</p>	<p>PUJK menyusun dan menyampaika n dengan tepat waktu</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>10</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.9</p> <p>Apakah PUJK merupakan Konglomerasi Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

10.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.9.1</p> <p>Apakah masing- masing PUJK yang tergabung dalam Konglomerasi Keuangan telah menyampaikan laporan rencana dan laporan realisasi kepada OJK terkait kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan pada tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK merupakan Konglomerasi Keuangan, masing- masing PUJK wajib menyampaikan laporan rencana dan laporan realisasi kepada OJK atas kegiatan sebagaimana dimaksud.</p> <p>(Pasal 13 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Tanda Terima Laporan Rencana Literasi semua anggota konglomerasi. 2. Bukti Tanda Terima Laporan Pelaksanaan Literasi semua anggota konglomerasi. 3. Bukti Tanda Terima Laporan Rencana Inklusi semua anggota konglomerasi. 4. Bukti Tanda Terima Laporan Pelaksanaan Inklusi semua anggota konglomerasi. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
11	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.10</p> <p>Apakah PUJK memiliki rencana bisnis?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
11.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.10.1</p> <p>Apakah laporan rencana terkait kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan telah tercantum dalam rencana bisnis PUJK dan disampaikan kepada OJK sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan rencana bisnis masing- masing PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: Laporan rencana wajib tercantum dalam rencana bisnis PUJK dan disampaikan kepada OJK sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan rencana bisnis masing- masing PUJK.</p> <p>(Pasal 123 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. rencana Bisnis PUJK; dan 2. tanda terima penyampaian rencana bisnis PUJK. 	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
12	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.11</p> <p>Apakah PUJK memiliki realisasi rencana bisnis?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

12.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.11.1</p> <p>Apakah laporan realisasi terkait kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan telah tercantum dalam laporan realisasi rencana bisnis PUJK dan disampaikan kepada OJK sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan realisasi rencana bisnis masing-masing PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: Laporan realisasi wajib tercantum dalam laporan realisasi rencana bisnis PUJK dan disampaikan kepada OJK sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai pelaporan realisasi rencana bisnis masing-masing PUJK.</p> <p>(Pasal 123 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. realisasi Rencana Bisnis PUJK; dan2. tanda terima penyampaian rencana bisnis PUJK.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
------	--	----	---

13	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.12</p> <p>Apakah PUJK telah merencanakan dan melakukan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan atas:</p> <ol style="list-style-type: none">Edukasi Keuangan; dan/atauPengembangan Sarana dan Prasarana yang mendukung literasi keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat? <p>Dasar Hukum: Kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) mencakup perencanaan dan pelaksanaan atas:</p> <ol style="list-style-type: none">Edukasi Keuangan; dan/ataupengembangan sarana dan prasarana yang mendukung Literasi Keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat. <p>(Pasal 5 POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan (SJK) bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>PENJELASAN Pasal 10 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat. Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dapat dilakukan dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none">sosialisasi;lokakarya;pendampingan;pelatihan komunitas;program penjangkauan; dan/ataupermainan. <p>Pasal 12 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat. Pengembangan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b dapat berbentuk:</p> <ol style="list-style-type: none">pembangunan atau pengembangan infrastruktur dan media untuk mengakses materi Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4);penyediaan materi Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4) yang dapat diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat; dan/ataupenyediaan dan/atau pelatihan sumber daya manusia	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

<p>14</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.13</p> <p>Apakah PUJK telah melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan sesuai prinsip:</p> <ol style="list-style-type: none"> terencana dan terukur; berorientasi pada pencapaian; dan berkelanjutan, pada tahun terakhir? <p>Dasar Hukum: Pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dilakukan berdasarkan prinsip:</p> <ol style="list-style-type: none"> terencana dan terukur; berorientasi pada pencapaian; dan berkelanjutan. <p>(Pasal 6 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Yang dimaksud dengan “terencana dan terukur” adalah kegiatan yang dilakukan memiliki konsep yang sesuai dengan sasaran, strategi, kebijakan otoritas, dan kebijakan PUJK serta memiliki indikator untuk memperoleh informasi peningkatan Literasi Keuangan. Yang dimaksud dengan “berorientasi pada pencapaian” adalah kegiatan yang dilakukan mampu mencapai tujuan peningkatan Literasi Keuangan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Dalam penerapan prinsip berorientasi pada pencapaian, PUJK perlu mengutamakan pemahaman Konsumen dan/atau masyarakat mengenai materi Edukasi Keuangan dan/atau informasi karakteristik produk dan/atau layanan. Yang dimaksud dengan “berkelanjutan” adalah kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang. Dalam penerapan prinsip berkelanjutan, PUJK perlu mengutamakan pemahaman terhadap pengelolaan keuangan, lembaga, produk dan/atau layanan jasa keuangan. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "Ya, Seluruhnya" : Memenuhi seluruhnya dari 3 pemenuhan prinsip "Ya, Sebagian" : Memenuhi 1-2 poin dari 3 pemenuhan prinsip "Tidak sama sekali" : Tidak memenuhi seluruh pemenuhan prinsip 	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	--	--------------------	--

15	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.14</p> <p>Apakah PUJK melakukan penyusunan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan pada tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan penyusunan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>(Pasal 8 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Rencana Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

17	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.16</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan kegiatan edukasi keuangan paling sedikit 1 (satu) kali dalam tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: Kewajiban PUJK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali untuk kegiatan Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a.</p> <p>(Pasal 9 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>PENJELASAN Pasal 10 ayat (1) Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a dapat dilakukan dalam bentuk:</p> <ul style="list-style-type: none">a. sosialisasi;b. lokakarya;c. pendampingan;d. pelatihan komunitas;e. program penjangkauan; dan/atauf. permainan.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

<p>18</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.17</p> <p>Apakah materi edukasi keuangan yang disampaikan PUJK telah mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> karakteristik sektor jasa keuangan; karakteristik produk dan/ atau layanan, yang terdiri atas: deskripsi; manfaat; risiko; biaya; hak dan kewajiban; cara mengakses; dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa; pengelolaan keuangan; dan perpajakan terkait produk dan/atau layanan. <p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> materi Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), minimal mencakup: karakteristik sektor jasa keuangan; karakteristik produk dan/ atau layanan, yang terdiri atas: deskripsi; manfaat; risiko; biaya; hak dan kewajiban; cara mengakses; dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa; pengelolaan keuangan; dan perpajakan terkait produk dan/atau layanan. <p>(Pasal 9 ayat (4) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan. Materi Edukasi Keuangan. <p>PENJELASAN</p> <p>Pasal 9 ayat (6) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat.</p> <p>Dalam hal PUJK melaksanakan kegiatan Edukasi Keuangan yang diinisiasi oleh pemerintah atau otoritas, kegiatan Edukasi Keuangan dikecualikan dari penyampaian materi Edukasi Keuangan secara lengkap.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi seluruhnya dari 4 (empat) poin materi maka "Ya, Seluruhnya" Memenuhi 3 (tiga) poin dari 4 (empat) poin materi maka "Ya, Sebagian besar" Memenuhi 2 (dua) poin dari 4 (empat) poin materi maka "Ya, Sebagian" Memenuhi 1 (satu) poin dari 4 (empat) poin materi maka "Ya, Sebagian kecil" Tidak memenuhi seluruh poin materi maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya, Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>19</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.18</p> <p>Apakah PUJK menerapkan metode simulasi sebagai salah satu bentuk pelaksanaan Edukasi Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

19.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.18.1</p> <p>Apakah PUJK telah menerapkan penggunaan rumus perhitungan dan penyangkalan yang menyatakan bahwa kegiatan tersebut hanya merupakan simulasi?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>a. materi Edukasi Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), minimal mencakup: karakteristik sektor jasa keuangan;</p> <p>b. karakteristik produk dan/ atau layanan, yang terdiri atas: deskripsi; manfaat; risiko; biaya; hak dan kewajiban; cara mengakses; dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa;</p> <p>c. pengelolaan keuangan; dan</p> <p>d. perpajakan terkait produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 9 ayat (4) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Materi kegiatan simulasi yang menerapkan penggunaan rumus perhitungan dan penyangkalan yang menyatakan bahwa kegiatan tersebut hanya merupakan simulasi.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	Klik Di Sini Untuk Membuka File
20	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.19</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan Edukasi Keuangan dalam bentuk pendampingan kepada Konsumen yang memiliki usaha mikro atau kecil pada tahun terakhir?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud dengan “usaha mikro atau kecil” berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendampingan dapat dilakukan dengan melaksanakan Edukasi Keuangan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>20.1 KODE PERTANYAAN: 2.LI.19.1 Apakah PUJK telah menyampaikan materi edukasi dengan kondisi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> memberikan pemahaman tentang karakteristik sektor jasa keuangan, cara menggunakan produk dan/ atau layanan, serta perpajakan; membantu dalam meningkatkan keterampilan keuangan untuk pengelolaan kegiatan usaha; dan menginformasikan cara menggunakan akses keuangan secara berkesinambungan? <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK melaksanakan Edukasi Keuangan yang berbentuk pendampingan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen yang memiliki usaha mikro atau kecil, PUJK minimal:</p> <ol style="list-style-type: none"> memberikan pemahaman tentang karakteristik sektor jasa keuangan, cara menggunakan produk dan/ atau layanan, serta perpajakan; membantu dalam meningkatkan keterampilan keuangan untuk pengelolaan kegiatan usaha; dan menginformasikan cara menggunakan akses keuangan secara berkesinambungan. <p>(Pasal 11 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Materi edukasi sesuai dengan kebutuhan calon konsumen yang dilakukan pendampingan. Bukti pendukung lainnya yang relevan seperti dokumentasi atau laporan pelaksanaan terkait pendampingan. <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan "usaha mikro atau kecil" berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendampingan dapat dilakukan dengan melaksanakan Edukasi Keuangan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi poin materi a s.d. c = "Ya, Seluruhnya : 100" Memenuhi minimal 1 (satu) poin materi dari a s.d. c = "Ya, Sebagian : 50" Tidak memenuhi poin materi a s.d. c = "Tidak sama sekali : 0" 	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
--	--	---------------------------------	--

21	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.20</p> <p>Apakah PUJK mengenakan biaya kepada Konsumen dan/ atau masyarakat dalam melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dan/ atau masyarakat dalam melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.</p> <p>(Pasal 13 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau Prosedur Tertulis yang memuat informasi larangan pengenaan biaya kepada Konsumen dalam pelaksanaan literasi keuangan.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	-------	---

<p>22</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.21</p> <p>Apakah PUJK telah melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan sesuai prinsip:</p> <ol style="list-style-type: none"> terencana dan terukur; terjangkau; tepat sasaran; dan berkelanjutan, pada tahun terakhir? <p>Dasar Hukum: Pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan dilakukan berdasarkan prinsip:</p> <ol style="list-style-type: none"> terencana dan terukur; terjangkau; tepat sasaran; dan berkelanjutan. <p>(Pasal 17 ayat (2) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "terencana dan terukur" adalah kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan dengan mempertimbangkan jangkauan wilayah, biaya, waktu, sistem teknologi, dan memiliki mitigasi terhadap potensi risiko yang timbul dari transaksi produk dan/ atau layanan sehingga akses yang disediakan dan produk dan/ atau layanan yang dikembangkan memiliki karakteristik yang sesuai dengan sasaran dari kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan. "terjangkau" adalah kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan dapat diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat dengan biaya murah atau tanpa biaya, serta pemanfaatan teknologi. "tepat sasaran" adalah pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat yang menjadi sasaran. "berkelanjutan" adalah pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai target yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang yang mengutamakan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "Ya, Seluruhnya": Memenuhi seluruhnya dari 4 pemenuhan prinsip "Ya, Sebagian Besar": Memenuhi 3 dari 4 pemenuhan prinsip "Ya, Sebagian ": Memenuhi 2 poin dari 4 pemenuhan prinsip "Ya, Sebagian Kecil": Memenuhi 1 poin dari 4 pemenuhan prinsip "Tidak sama sekali": Tidak memenuhi seluruh pemenuhan prinsip 	<p>Ya, Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	---	---------------------	--

23	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.22</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan penyusunan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan pada tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan penyusunan rencana kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan.</p> <p>(Pasal 18 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Laporan Rencana Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

25	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.24</p> <p>Apakah PUJK memiliki produk dan/ atau layanan jasa keuangan sederhana yang merupakan program pemerintah atau otoritas, pada tahun terakhir?</p> <p>Contoh produk dan/ atau layanan yang bersifat sederhana yang merupakan program pemerintah atau otoritas antara lain Produk Laku Pandai, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Simpanan Pelajar (SimPel/ SimPel iB/ SimPel BSA), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan/atau Kredit/Pembiayaan Melawan Rentenir (K/PMR).</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
----	---	--------------	--------------------------

25.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.24.1 Apakah PUJK telah:</p> <p>a. menyampaikan informasi mengenai produk dan/ atau layanan jasa keuangan tersebut kepada calon Konsumen sesuai dengan segmentasi dan target yang ditetapkan; dan b. menerima dan melakukan proses penelaahan terhadap kelayakan calon Konsumen atas pengajuan pemanfaatan produk dan/ atau layanan tersebut dengan memerhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK memiliki Produk dan/ atau Layanan Jasa Keuangan Sederhana yang merupakan program pemerintah atau otoritas, PUJK wajib:</p> <p>a. menyampaikan informasi mengenai produk dan/ atau layanan jasa keuangan tersebut kepada calon Konsumen sesuai dengan segmentasi dan target yang ditetapkan; dan b. menerima dan melakukan proses penelaahan terhadap kelayakan calon Konsumen atas pengajuan pemanfaatan produk dan/ atau layanan tersebut dengan memerhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 21 POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat informasi Penyampaian Informasi produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada Konsumen. 2. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang mengatur terkait penelaahan kelayakan calon Konsumen atas pengajuan pemanfaatan produk dan/atau layanan. 3. Dokumen penelaahan kelayakan calon Konsumen atas pengajuan pemanfaatan produk dan/atau layanan. <p>PENJELASAN</p> <p>Penyampaian informasi dapat dilakukan antara lain dengan cara menempelkan stiker berupa informasimengenai produk dan/atau layanan sederhana pada kantor PUJK yang menyediakan produk dan/atau layanan tersebut.</p> <p>Yang dimaksud dengan penerimaan calon konsumen dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak berlaku diskriminatif. 2. menyampaikan informasi terkait dengan produk atau layanan (manfaat, risiko, biaya, syarat dan ketentuan). 3. konfirmasi pemahaman atas informasi, perjanjian baku. 	Tidak Ada Jawaban	Klik Di Sini Untuk Membuka File
------	--	-------------------	---

26	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.25</p> <p>Apakah PUJK telah membentuk fungsi atau unit untuk pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib membentuk fungsi atau unit untuk pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan.</p> <p>(Pasal 22 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Keputusan Direksi.2. Struktur Organisasi.3. Tugas pokok dan fungsi yang menjalankan fungsi atau unit Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan. <p>PENJELASAN</p> <p>Pembentukan fungsi atau unit dapat berada pada:</p> <ol style="list-style-type: none">a. fungsi atau unit berbeda; ataub. fungsi atau unit yang sama.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

<p>28</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.27</p> <p>Apakah pedoman pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan telah memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Literasi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan. <p>Dasar Hukum: Pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan minimal mencantumkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Literasi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan. <p>(Pasal 23 ayat (2) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Pedoman pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan, memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Literasi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "Ya, Seluruhnya" : Memenuhi seluruhnya dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian Besar" : Memenuhi 4 dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian" : Memenuhi 2-3 poin dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian Kecil" : Memenuhi 1 poin dari 5 muatan pedoman "Tidak sama sekali" : Tidak memenuhi seluruh muatan pedoman 	<p>Ya, Sebagian besar</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	---	---------------------------	--

<p>30</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.29</p> <p>Apakah pedoman pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan yang disusun oleh fungsi atau unit Inklusi Keuangan telah memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Inklusi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan? <p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pedoman tertulis kegiatan untuk meningkatkan Inklusi keuangan minimal mencantumkan: memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Inklusi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan. <p>(Pasal 23 ayat (4) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pedoman pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Inklusi Keuangan, yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> memenuhi dukungan atas strategi dan/ atau program untuk meningkatkan Inklusi Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; memenuhi atas prinsip pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; penyusunan laporan rencana kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan; dan penyusunan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "Ya, Seluruhnya" : Memenuhi seluruhnya dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian Besar" : Memenuhi 4 dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian" : Memenuhi 2-3 poin dari 5 muatan pedoman "Ya, Sebagian Kecil" : Memenuhi 1 poin dari 5 muatan pedoman "Tidak sama sekali" : Tidak memenuhi seluruh muatan pedoman 	<p>Ya, Sebagian kecil</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	---	---------------------------	--

<p>31</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.30</p> <p>Apakah Direksi PUJK bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum: Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 24 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tugas dan tanggung jawab Direksi yang memuat informasi kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Literasi dan Inklusi di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat. 2. Laporan Rutin terkait Literasi dan Inklusi Keuangan kepada Direksi. 3. Evaluasi pemenuhan kepatuhan POJK Literasi Inklusi SJK. 	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>32</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.31</p> <p>Apakah Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum: Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 24 ayat (2) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan terkait pengawasan. 2. Dokumentasi Rapat Dewan Komisaris dengan Direksi yang memuat informasi kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan Literasi dan Inklusi Keuangan. 3. Dokumentasi Pelaksanaan Audit Internal terhadap pelaksanaan literasi dan inklusi keuangan yang dilaporkan kepada Dewan Komisaris. 	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>33</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.33</p> <p>Apakah PUJK melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan pada tahun terakhir?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

33.1	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.33.1</p> <p>Apakah PUJK telah mencantumkan peran serta pihak lain tersebut pada laporan rencana kegiatan serta laporan realisasi kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK bekerja sama dengan pihak lain, PUJK wajib mencantumkan peran serta pihak lain tersebut pada laporan rencana kegiatan serta laporan realisasi kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan.</p> <p>(Pasal 30 ayat (1) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan Rencana dan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan. 2. Laporan Rencana dan Realisasi Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
34	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.34</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan Edukasi Keuangan dalam bentuk pendampingan kepada Konsumen yang memiliki usaha mikro atau kecil pada tahun terakhir oleh pihak eksternal sebagai tenaga pendamping?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>INFORMASI</p> <p>*) PUJK dapat langsung melanjutkan pengisian pada pertanyaan berikutnya saja</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
35	<p>KODE PERTANYAAN: 2.LI.35</p> <p>Apakah PUJK memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.</p> <p>(Pasal 24 ayat (3) POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur / Kebijakan yang memuat informasi mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan. 2. Laporan Rutin kepada Direksi terkait kepatuhan terhadap POJK Literasi dan Inklusi Keuangan. 	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

36	KODE PERTANYAAN: 2.LI.0.1 1. Apabila nomor 2.LI.0 dijawab "Ya" maka tidak perlu mengisi kolom 2.LI.1 sd 36. Selanjutnya pilih "YA" pada nomor ini untuk mengakhiri pengisian Kertas Kerja ini. Mohon mengabaikan kolom hasil Assessment Pemeriksa dan langsung ke kolom Rangkuman Penilaian. 2. Apabila nomor 2.LI.0 dijawab "Tidak" maka tidak perlu mengisi kolom ini untuk mengakhiri pengisian Kertas Kerja ini.	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
----	---	-----------	--------------------------

3. Kertas Kerja 3 Pelindungan Data dan Informasi Konsumen (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
----	-----------	---------	----------------

1	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.1</p> <p>Apakah PUJK telah menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/ atau informasi Konsumen dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi?</p> <p>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.</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/ atau informasi Konsumen.</p> <p>Data dan/ atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:</p> <p>a. perseorangan:</p> <ol style="list-style-type: none">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/ atau8. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; <p>b. korporasi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. nama;2. alamat;3. nomor telepon;4. dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/ paspor/ izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham; dan/ atau5. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK. <p>Kewajiban PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p> <p>(Pasal 19 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/ atau informasi Konsumen dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	----	---

2	KODE PERTANYAAN: 3.RD.2 Apakah PUJK bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
2.1	KODE PERTANYAAN: 3.RD.2.1 Apakah PUJK telah memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/ atau informasi Konsumen dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi? Dasar Hukum: 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). (Pasal 19 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK) DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses memastikan pihak lain yang bekerja sama untuk mengelola data dan/ atau informasi Konsumen menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/ atau informasi Konsumen dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi. Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
3	KODE PERTANYAAN: 3.RD.3 Apakah PUJK telah memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan data dan/ atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan? Dasar Hukum: 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. (Pasal 19 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK) DOKUMEN PENDUKUNG 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses pemberian akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan data dan/ atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Bukti pemberian akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan data dan/ atau informasi Konsumen yang bersangkutan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

4	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.4</p> <p>Apakah PUJK melakukan transfer data dan/ atau informasi Konsumen berupa korporasi kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
4.1	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.4.1</p> <p>Apakah PUJK telah 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 21 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses 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. 2. Bukti yang menunjukkan bahwa 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. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
5	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.5</p> <p>Apakah PUJK melakukan transfer data dan/ atau informasi Konsumen berupa korporasi kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pihak lain tersebut tidak memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

6	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.6</p> <p>Apakah PUJK melakukan transfer data dan/ atau informasi Konsumen berupa korporasi kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pihak lain tersebut:</p> <p>a. tidak memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan</p> <p>b. tidak memiliki perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	Tidak Ada Dokumen
6.1	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.6.1</p> <p>Apakah PUJK telah mendapatkan persetujuan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tidak terpenuhi, PUJK wajib mendapatkan persetujuan Konsumen.</p> <p>(Pasal 21 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait permintaan persetujuan Konsumen korporasi, dalam hal PUJK melakukan transfer data dan/ atau informasi Konsumen berupa korporasi kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pihak lain tersebut:</p> <p>a. tidak memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan</p> <p>b. tidak memiliki perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat.</p> <p>2. Bukti sampel persetujuan Konsumen korporasi, dalam hal PUJK melakukan transfer data dan/ atau informasi Konsumen berupa korporasi kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan pihak lain tersebut:</p> <p>a. tidak memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan</p> <p>b. tidak memiliki perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat.</p>	Tidak Ada Jawaban	Tidak Ada Dokumen

7	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.7</p> <p>Apakah PUJK memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain tanpa terlebih dahulu memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang:</p> <ol style="list-style-type: none">memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain;menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan;menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/ ataumenggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan. <p>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.</p> <p>(Pasal 22 ayat (1) huruf a POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain dalam hal PUJK belum memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

8	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.8</p> <p>Apakah PUJK menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan tanpa terlebih dahulu memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan mengenai perlindungan data pribadi?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang:</p> <ol style="list-style-type: none">memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain;menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan;menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/ ataumenggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan. <p>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.</p> <p>(Pasal 22 ayat (1) huruf b POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan dalam hal PUJK belum memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	-------	---

9	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.9</p> <p>Apakah PUJK menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK tanpa terlebih dahulu memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang:</p> <ol style="list-style-type: none">memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain;menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan;menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/ ataumenggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan. <p>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.</p> <p>(Pasal 22 ayat (1) huruf c POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK dalam hal PUJK belum memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	-------	---

<p>10</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.10</p> <p>Apakah PUJK menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan tanpa terlebih dahulu memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang:</p> <ol style="list-style-type: none"> memberikan data dan/ atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain; menggunakan data dan/ atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/ atau layanan; menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/ atau menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan. <p>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.</p> <p>(Pasal 22 ayat (1) huruf d POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menggunakan data dan/ atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/ atau layanan dalam hal PUJK belum memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>11</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.11</p> <p>Apakah PUJK mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/ atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/ atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/ atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/ atau layanan.</p> <p>(Pasal 22 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan bagi PUJK untuk mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/ atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/ atau layanan. Bukti pemberian pilihan bagi calon Konsumen atau Konsumen untuk memberikan atau tidak memberikan persetujuannya atas sharing data dan/ atau informasi oleh PUJK sebagai syarat penggunaan produk dan/ atau layanan. 	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

12	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.12</p> <p>Apakah PUJK telah menjelaskan secara tertulis dan/ atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/ atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen.</p> <p>(Pasal 23 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait penjelasan secara lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen. (Dalam hal penjelasan dilakukan secara lisan)2. Bukti sampel penjelasan secara tertulis mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/ atau informasi Konsumen. (Dalam hal penjelasan dilakukan secara tertulis)	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
13	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.13</p> <p>Apakah PUJK memperoleh data dan/ atau informasi seseorang dan/ atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK menggunakan data dan/ atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatan?</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

13.1	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.13.1</p> <p>Apakah PUJK telah:</p> <ol style="list-style-type: none">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; danmemberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/ atau informasi yang diperoleh PUJK? <p>Dasar Hukum: 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:</p> <ol style="list-style-type: none">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; danmemberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/ atau informasi yang diperoleh PUJK. <p>(Pasal 23 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti sampel:</p> <ol style="list-style-type: none">pernyataan tertulis bahwa pihak lain tempat PUJK memperoleh data dan/ atau informasi seseorang dan/ atau sekelompok orang telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/ atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/ atau informasi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk PUJK; danpemberitahuan kepada Konsumen mengenai sumber data dan/ atau informasi yang diperoleh PUJK. <p>PENJELASAN</p> <p>Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data dan pihak di luar PUJK.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

14	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.14</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, PUJK wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen.</p> <p>(Pasal 24 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>a. 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 pelindungan 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.</p> <p>b. 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

15	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.15</p> <p>Apakah dalam memastikan keamanan sistem informasi PUJK telah melakukan:</p> <p>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</p> <p>b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam memastikan keamanan sistem informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK wajib melakukan:</p> <p>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</p> <p>b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi.</p> <p>(Pasal 24 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses memastikan keamanan sistem informasi untuk Pelindungan Konsumen yang mencakup pelaksanaan:</p> <p>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</p> <p>b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

<p>16</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 3.RD.16</p> <p>Apakah dalam memastikan ketahanan siber PUJK telah melakukan proses paling sedikit:</p> <ol style="list-style-type: none"> identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; pelindungan aset; deteksi insiden siber; dan penanggulangan dan pemulihan insiden siber? <p>Dasar Hukum:</p> <p>Untuk memastikan ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK melakukan proses paling sedikit:</p> <ol style="list-style-type: none"> identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; pelindungan aset; deteksi insiden siber; dan penanggulangan dan pemulihan insiden siber. <p>(Pasal 24 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses memastikan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen yang paling sedikit mencakup pelaksanaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan; pelindungan aset; deteksi insiden siber; dan penanggulangan dan pemulihan insiden siber. <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Pada proses pelindungan aset, PUJK melakukan antara lain menerapkan pengendalian keamanan (security control) yang komprehensif sesuai dengan hasil identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan. 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. Pada proses penanggulangan dan pemulihan insiden siber antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 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 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. 	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	---	-----------	--

4. Kertas Kerja 4 Desain Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.1 Apakah PUJK telah melakukan perancangan produk dan/ atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.</p> <p>(Pasal 25 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi pelaksanaan perancangan produk dan/ atau layanan kepada OJK setelah periode April 2022.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan "target Konsumen" adalah calon Konsumen dan/ atau Konsumen yang merupakan sasaran PUJK dalam melakukan perancangan dan pengujian produk dan/atau layanan. Perancangan produk dan/ atau layanan sebagaimana dimaksud mempertimbangkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen. <p>Kebutuhan dan kemampuan target Konsumen diketahui dengan mempertimbangkan antara lain latar belakang dan pekerjaan target Konsumen. Contoh: kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen antara lain kesesuaian penetapan harga produk dan/ atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.2 Apakah PUJK pada tahun berjalan memenuhi kondisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> menyelenggarakan produk atau layanan baru yang tidak pernah diselenggarakan sebelumnya; atau melakukan pengembangan produk atau layanan dan mengakibatkan adanya perubahan material dari produk atau layanan yang telah diselenggarakan sebelumnya? <p>Hal ini dikecualikan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> produk dan/ atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro. <p>Apabila PUJK memiliki produk yang dikecualikan, maka PUJK menjawab "Tidak".</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

2.1	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.2.1 Apakah PUJK telah melakukan pengujian terhadap perancangan produk dan/atau layanan baru?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru.</p> <p>(Pasal 26 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi hasil uji coba produk dan/atau layanan antara lain melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba secara terbatas atas produk dan/atau layanan pada tahun terakhir.</p> <p>PENJELASAN Pengujian produk dan/ atau layanan sebagaimana dimaksud dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen. Dikecualikan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> produk dan/ atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro. Pengujian dapat dilakukan antara lain melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba secara terbatas 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	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
2.2	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.2.2 Apakah PUJK melakukan dokumentasi terhadap hasil pengujian produk dan atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mendokumentasikan hasil pengujian.</p> <p>(Pasal 26 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi hasil pengujian produk dan/atau layanan. Dokumen pengujian antara lain dokumen survei, riset pemasaran dan/atau uji coba secara terbatas atas produk dan/ atau layanan pada tahun terakhir.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
3	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.3 Apakah PUJK melakukan pengujian dan hasil pengujian berpotensi merugikan konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

3.1	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.3.1 Apakah PUJK telah melakukan peninjauan ulang terhadap produk dan/atau layanan tersebut?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal hasil pengujian sebagaimana dimaksud berpotensi merugikan Konsumen, PUJK wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.</p> <p>(Pasal 26 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi hasil peninjauan ulang produk dan/ atau layanan pada tahun terakhir.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
4	<p>KODE PERTANYAAN: 4.DP.4 Apakah PUJK mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 25 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan kepada OJK setelah periode April 2022.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

5. Kertas Kerja 5 Penyediaan dan Penyampaian Informasi Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.1</p> <p>Apakah PUJK telah mengatur kebijakan terkait penyediaan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan yang mengatur terkait penyediaan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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. 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

2	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.2</p> <p>Apakah PUJK telah menggunakan istilah, frasa, dan/ atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh calon Konsumen dan/ atau Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 29 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, leaflet, brosur, iklan dan/ atau dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan lainnya yang dimiliki PUJK.</p> <p>PENJELASAN 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.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none">1. PUJK menggunakan seluruh istilah, frasa, dan/ atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan maka "Ya, Seluruhnya".2. PUJK menggunakan sebagian istilah, frasa, dan/ atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan maka "Ya, Sebagian".3. PUJK tidak 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 maka "Tidak sama sekali".	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	---------------	---

<p>3</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.3</p> <p>Apakah PUJK telah menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen.</p> <p>(Pasal 29 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, leaflet, brosur, iklan dan/ atau dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan lainnya yang dimiliki PUJK</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud “dapat dibaca secara jelas” termasuk pula letak dari huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda tidak sulit terlihat atau dapat dibaca.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PUJK menggunakan seluruh huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan maka "Ya, Seluruhnya". 2. PUJK menggunakan sebagian huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan maka "Ya, Sebagian". 3. PUJK tidak menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan maka "Tidak sama sekali". 	<p>Ya Seluruhnya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>4</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.4</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/ atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen.</p> <p>(Pasal 29 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau Prosedur yang memuat informasi kewajiban penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen dalam dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

5	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.5</p> <p>Apakah PUJK menyediakan informasi dan/ atau dokumen yang menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang menyediakan informasi dan/ atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.</p> <p>(Pasal 29 ayat (5) dan ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat penyediaan informasi dan/ atau dokumen yang menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau2. formulir Permohonan Produk dan/ atau Layanan, Perjanjian Produk dan/atau Layanan, Ringkasan informasi produk dan/atau layanan, leaflet, brosur, iklan dan/ atau dokumen mengenai informasi produk dan/ atau layanan lainnya yang dimiliki PUJK. <p>(dilampirkan 2 sampel dokumen di atas dari 1 contoh produk, contoh: produk tabungan: menyampaikan 2 Formulir Pembukaan Rekening Nasabah)</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud "bahasa asing" adalah bahasa selain Bahasa Indonesia dan bahasa daerah. Informasi yang disediakan dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.</p>	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	---------------	---

6	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.6</p> <p>Apakah PUJK telah menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi umum?</p> <p>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 dalam bentuk cetak maupun elektronik.</p> <p>Dalam hal telah terdapat ketentuan yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing- masing produk dan/ atau layanan.</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan. Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan sebagaimana dimaksud terdiri atas 2 (dua) versi: a. versi umum; dan b. versi personal.</p> <p>(Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi umum dan/ atau dokumen yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan yang mengacu pada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/ atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Pengecualian menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan terhadap produk dan/ atau layanan: a. program pemerintah atau otoritas; contoh Program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai); dan/ atau b. digunakan secara berulang oleh Konsumen. Contoh Produk dan/ atau layanan yang digunakan secara berulang antara lain: 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

8	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.8</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi umum sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dananya dan/ atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: 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 menempatkan dananya dan/ atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.</p> <p>(Pasal 33 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau Prosedur tertulis yang memuat informasi kewajiban menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum sebelum calon Konsumen memutuskan menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.</p> <p>PENJELASAN "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 dalam bentuk cetak maupun elektronik.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

9	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.9</p> <p>Apakah PUJK menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi personal?</p> <p>Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi personal adalah ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang spesifik dan secara khusus disiapkan untuk calon Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik.</p> <p>Dalam hal telah terdapat ketentuan yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, PUJK mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing- masing produk dan/ atau layanan.</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan.</p> <p>Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan sebagaimana dimaksud terdiri atas 2 (dua) versi: a. versi umum; dan b. versi personal.</p> <p>(Pasal 30 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi personal atau dokumen yang setara dengan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan yang mengacu pada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Pengecualian menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan terhadap produk dan/atau layanan: a. program pemerintah atau otoritas; contoh Program pemerintah atau otoritas antara lain asuransi usaha tani padi, asuransi usaha ternak sapi, produk Simpanan Pelajar (SimPel), Simpanan Mahasiswa dan Pemuda (SiMuda), dan Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai); dan/atau b. digunakan secara berulang oleh Konsumen. contoh Produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang antara lain: 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

<p>11</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.11 Apakah PUJK telah menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 33 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat informasi kewajiban menyampaikan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi personal kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.</p> <p>PENJELASAN "Ringkasan informasi produk dan/ atau layanan versi personal" adalah ringkasan informasi produk dan/ atau layanan yang spesifik dan secara khusus disiapkan untuk calon Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik. Yang dimaksud "sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen" 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.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>12</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.12 Apakah PUJK menyediakan produk PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

<p>13</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.13 Apakah PUJK melakukan dokumentasi terhadap seluruh dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan calon Konsumen dan/atau Konsumen.</p> <p>Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) wajib disampaikan pada saat: a. melakukan kegiatan pemasaran; dan b. sebelum penandatanganan perjanjian.</p> <p>PUJK wajib mendokumentasikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).</p> <p>(Pasal 32 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur yang memuat informasi terkait dengan dokumentasi mengenai informasi produk dan/atau layanan yang dimiliki PUJK.</p> <p>PENJELASAN Bentuk informasi produk dan/ atau layanan yang disediakan oleh PUJK dituangkan dalam dokumen atau sarana lain berbentuk elektronik antara lain ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, leaflet, brosur, dan iklan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>14</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.14 Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi dalam rangka penjualan produk PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN Untuk PUJK yang menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

14.1	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.14.1</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan masing-masing ringkasan informasi produk dan/ atau layanan disampaikan kepada calon Konsumen oleh masing- masing PUJK yang melakukan kerja sama?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 33 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> perjanjian kerja sama antar PUJK; dan/atau kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat informasi penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan oleh masing-masing PUJK yang melakukan kerja sama. <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud “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.</p> <p>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.</p> <p>Contoh: KPR yang disertai penawaran asuransi kebakaran terhadap rumah dan asuransi jiwa terhadap Konsumen.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
15	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.15</p> <p>Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi dalam rangka penjualan produk PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Untuk PUJK yang menjual produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

15.1	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.15.1</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan masing-masing ringkasan informasi produk dan/ atau layanan dijelaskan kepada calon Konsumen oleh masing- masing PUJK yang melakukan kerja sama?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 33 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Perjanjian kerja sama antar PUJK: dan/atau kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat informasi penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan oleh masing-masing PUJK yang melakukan kerja sama. <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud “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.</p> <p>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.</p> <p>Contoh: KPR yang disertai penawaran asuransi kebakaran terhadap rumah dan asuransi jiwa terhadap Konsumen.</p>	Tidak Ada Jawaban	Tidak Ada Dokumen
16	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.16</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal.</p> <p>(Pasal 33 ayat (7) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat informasi konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal; dan/atau 3 (tiga) sampel bukti konfirmasi pemahaman calon konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. <p>PENJELASAN</p> <p>Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen.</p>	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>17</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.17</p> <p>Apakah PUJK menuangkan konfirmasi pemahaman atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti?</p> <p>Dasar Hukum: Konfirmasi pemahaman sebagaimana dimaksud pada ayat (7) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.</p> <p>(Pasal 33 ayat (8) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat PUJK menuangkan konfirmasi pemahaman atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal dalam dokumen atau media lain; dan/ atau</p> <p>2. 3 (tiga) sampel bukti konfirmasi pemahaman atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Contoh media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti adalah rekaman.</p>	<p>Ya Seluruhnya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>18</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.19</p> <p>Apakah terdapat penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan kepada Konsumen, pada tahun terakhir?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Untuk PUJK yang menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

18.1	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.19.1</p> <p>Apakah PUJK menyampaikan alasan penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 34 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat informasi tentang alasan penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan; dan/atau 2. 3 (tiga) bukti penyampaian informasi tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/ atau layanan <p>PENJELASAN</p> <p>Menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Contoh: 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.</p>	Tidak Ada Jawaban	Tidak Ada Dokumen
19	<p>KODE PERTANYAAN: 5.PI.18</p> <p>Apakah PUJK menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan permohonan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 34 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat informasi penyampaian informasi tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan; dan/atau 2. 3 (tiga) bukti penyampaian Informasi tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan. 	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

6. Kertas Kerja 6 Pemasaran Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.1</p> <p>Apakah PUJK telah mencantumkan dan/atau menyebutkan nama dan/atau logo PUJK dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti pencantuman dan/atau penyebutan nama dan/atau logo PUJK dalam penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.2</p> <p>Apakah PUJK telah mencantumkan dan/atau menyebutkan pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>PUJK wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. nama dan/atau logo PUJK; dan b. pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. <p>(Pasal 35 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti pencantuman dan/atau penyebutan pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
3	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.3</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan logo Otoritas Jasa Keuangan pada pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>Logo Otoritas Jasa Keuangan dilarang dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2).</p> <p>(Pasal 35 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait penerapan larangan mencantumkan logo Otoritas Jasa Keuangan pada pernyataan bahwa PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan. 2. bukti dokumen penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan PUJK yang tidak mencantumkan logo Otoritas Jasa Keuangan. 	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

4	KODE PERTANYAAN: 6.PP.4 Apakah pemasaran produk dan/ atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perseorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
4.1	KODE PERTANYAAN: 6.PP.4.1 Apakah PUJK telah memastikan orang perseorangan yang melakukan pemasaran tersebut telah menginformasikan pernyataan berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan pada penawaran dan promosi produk dan/ atau layanan? Dasar Hukum: 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). (Pasal 35 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK) DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyampaian pernyataan berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan atau dokumen yang menyatakan bahwa PUJK memastikan perseorangan dimaksud menginformasikan pernyataan tersebut pada media penawaran dan promosi.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

<p>5</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.5</p> <p>Apakah PUJK 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 36 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penerapan larangan 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.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>6</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.6</p> <p>Apakah PUJK menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 36 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penerapan larangan menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Contoh produk dan/ atau layanan tidak memiliki izin: produk dan/ atau layanan yang sedang dalam proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>7</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.7</p> <p>Apakah PUJK menawarkan produk aset kripto kepada masyarakat melalui iklan selain pada media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto?</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

7.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.7.1</p> <p>Apakah PUJK menawarkan produk aset kripto kepada masyarakat melalui iklan selain pada media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto?</p> <p>Dasar Hukum: Perusahaan Perdagangan Aset Kripto dilarang menawarkan produk aset kripto kepada masyarakat melalui iklan selain pada media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto.</p> <p>(Pasal 36 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penawaran produk aset kripto kepada masyarakat melalui iklan hanya pada media resmi Perusahaan Perdagangan Aset Kripto.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
-----	---	--------------------------	--------------------------

<p>8</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.8</p> <p>Apakah PUJK telah memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan?</p> <p>Kesesuaian sebagaimana dimaksud ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> latar belakang calon Konsumen; pekerjaan calon Konsumen; keuangan calon Konsumen; maksud dan tujuan menggunakan produk dan/ atau layanan dari PUJK; dan/atau informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen. <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan.</p> <p>(Pasal 37 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penerapan kewajiban memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan.</p> <p>PENJELASAN Contoh memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> pemberian kredit pemilikan rumah diperlukan kesesuaian dengan kemampuan Konsumen dalam membayar cicilan dan terdapat kebutuhan Konsumen untuk pemilikan rumah; pemberian tabungan berjangka dengan memperhatikan kemampuan Konsumen dalam menyetorkan sejumlah dana dan terdapat kebutuhan Konsumen, seperti untuk pendidikan anak; dan pemberian produk asuransi kesehatan yang sesuai dengan kondisi kesehatan pemegang polis atau tertanggung. <p>Contoh latar belakang calon Konsumen: pendidikan, usia, status keluarga, dan kebutuhan khusus yang dimiliki. Contoh pekerjaan calon Konsumen: jenis pekerjaan dan status pekerjaan. Contoh keuangan calon Konsumen: penghasilan dan/atau pengeluaran. Contoh maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK: modal kerja, investasi, dan untuk dana pendidikan. Contoh informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen: riwayat kesehatan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
----------	--	-----------	--

9	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.9</p> <p>Apakah PUJK mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen?</p> <p>Kesesuaian sebagaimana dimaksud ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:</p> <ul style="list-style-type: none">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/ataue. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen. <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.</p> <p>(Pasal 37 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti hasil pendokumentasian penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
10	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.10</p> <p>Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/ atau layanan PUJK model bisnis referensi dalam rangka penjualan produk PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>10.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.10.1 Apakah PUJK menyediakan pilihan produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 38 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti penyediaan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK kepada Calon Konsumen.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>11</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.11 Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/ atau layanan PUJK model bisnis referensi dalam rangka penjualan produk PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
	<p>11.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.11.1 Apakah PUJK memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: 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).</p> <p>(Pasal 38 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

12	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.12</p> <p>Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan PUJK lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/ atau layanan PUJK model bisnis referensi dalam rangka penjualan produk PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
12.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.12.1</p> <p>Apakah PUJK sebagai pemilik produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama bertanggung jawab atas produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama yang telah dipilih oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 38 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban PUJK sebagai pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama untuk bertanggung jawab atas produk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama yang telah dipilih oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
13	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.13</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

13.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.13.1</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan kepada calon Konsumen dan/ atau Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen dan/atau Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 39 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan bagi PUJK untuk melakukan penawaran produk dan/ atau layanan kepada calon Konsumen dan/ atau Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen dan/atau Konsumen. 2. bukti permintaan persetujuan kepada calon Konsumen dan/ atau Konsumen untuk keperluan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi. <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	Klik Di Sini Untuk Membuka File
14	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.14</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>14.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.14.1 Apakah PUJK mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 39 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan bagi PUJK untuk mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan; 2. bukti pemberian pilihan bagi calon Konsumen atau Konsumen untuk memberikan atau tidak memberikan persetujuannya atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi. 	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>15</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.15 Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Ya</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
	<p>15.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.15.1 Apakah dalam hal calon Konsumen dan/ atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PUJK menghentikan penawaran produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 39 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penghentian penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, dalam hal calon Konsumen dan/ atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

16	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.16</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	Tidak Ada Dokumen
16.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.16.1</p> <p>Apakah PUJK melakukan komunikasi dengan calon Konsumen dan/atau Konsumen pada waktu tertentu yaitu hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat dan tidak di luar dari waktu tersebut?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK yang melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen dan/ atau Konsumen wajib memenuhi:</p> <p>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;</p> <p>(Pasal 39 ayat (4) huruf a POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi yang 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.</p> <p>PENJELASAN Dalam hal PUJK melakukan komunikasi dengan calon Konsumen atau Konsumen di luar dari waktu tersebut, maka hal tersebut didasarkan atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
17	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.17</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	Tidak Ada Dokumen

17.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.17.1</p> <p>Apakah PUJK menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PUJK?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>b. PUJK yang melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen dan/ atau Konsumen wajib memenuhi: menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PUJK;</p> <p>(Pasal 39 ayat (4) huruf b POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
18	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.18</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen berdasarkan data dan/atau informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang didapatkan dari pihak lain?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

18.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.18.1</p> <p>Apakah PUJK menginformasikan sumber data dan/ atau informasi pribadi calon Konsumen dan/ atau Konsumen yang diperoleh PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK yang melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen dan/ atau Konsumen wajib memenuhi:</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 39 ayat (4) huruf c POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban menginformasikan sumber data dan/ atau informasi pribadi calon Konsumen dan/ atau Konsumen yang diperoleh PUJK saat melakukan penawaran melalui sarana komunikasi pribadi, dalam hal PUJK mendapatkan data dan/ atau informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dari pihak lain.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Contoh pihak lain: perusahaan pengelola data dan pihak di luar PUJK.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
19	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.19</p> <p>Apakah PUJK melakukan penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen atau konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

19.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.19.1</p> <p>Apakah PUJK melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/ atau layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>(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.</p> <p>(6) Perekaman untuk penawaran produk dan/ atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 39 ayat (5) dan (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti 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.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p> <p>Sarana komunikasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang menggunakan suara dan/ atau video antara lain telepon, telepon seluler, dan video call.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
20	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.20</p> <p>Apakah calon Konsumen menyetujui penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

	<p>20.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.20.1 Apakah PUJK mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 39 ayat (7) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban mendokumentasikan rekaman suara dan/ atau video penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan "menyetujui penawaran" adalah calon Konsumen dan/ atau Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh PUJK.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>21</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.21 Apakah Konsumen menggunakan produk dan/ atau layanan yang ditawarkan melalui sarana komunikasi pribadi?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
	<p>21.1 KODE PERTANYAAN: 6.PP.21.1 Apakah PUJK memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/ atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi?</p> <p>Dasar Hukum: 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).</p> <p>(Pasal 39 ayat (8) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti pemberian akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/ atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>22</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23 Apakah PUJK memasarkan Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI) melalui tenaga pemasar PUJK yang telah memiliki sertifikat keagenan khusus PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

22.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23.1</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan keterbukaan informasi yang paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">hak dan kewajiban para pihak;syarat dan ketentuan PAYDI; danlayanan terkait PAYDI.? <p>Dasar Hukum: Dalam pemasaran PAYDI, PUJK wajib menyampaikan keterbukaan informasi yang paling sedikit memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">hak dan kewajiban para pihak;syarat dan ketentuan PAYDI; danlayanan terkait PAYDI. <p>(Pasal 41 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyampaian keterbukaan informasi dalam pemasaran PAYDI yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none">hak dan kewajiban para pihak;syarat dan ketentuan PAYDI; danlayanan terkait PAYDI.bukti penyampaian keterbukaan informasi dalam pemasaran PAYDI yang paling sedikit memuat:<ol style="list-style-type: none">hak dan kewajiban para pihak;syarat dan ketentuan PAYDI; danlayanan terkait PAYDI. (JIKA ADA) - Ini opsional dalam hal penyampaian keterbukaan informasi dilakukan secara lisan atau langsung. <p>PENJELASAN</p> <p>Keterbukaan informasi diberikan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta baik sebelum maupun setelah polis asuransi PAYDI diterbitkan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

22.2	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23.2</p> <p>Apakah PUJK telah 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 41 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penekanan penjelasan bahwa PAYDI merupakan produk asuransi dengan tujuan untuk memberikan manfaat perlindungan atas risiko, serta memberikan penjelasan mengenai manfaat yang dikaitkan investasi secara berimbang dalam setiap kegiatan pemasaran PAYDI. 2. bukti sampel penyampaian penjelasan bahwa PAYDI merupakan produk asuransi dengan tujuan untuk memberikan manfaat perlindungan atas risiko, serta memberikan penjelasan mengenai manfaat yang dikaitkan investasi secara berimbang dalam setiap kegiatan pemasaran PAYDI. <p>PENJELASAN</p> <p>Penjelasan mengenai manfaat juga termasuk antara potensi hasil investasi dan risiko investasi.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
22.3	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23.3</p> <p>Apakah PUJK menerima premi atau kontribusi sebelum permohonan asuransi diterima berdasarkan ketentuan underwriting PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang menerima premi atau kontribusi sebelum permohonan asuransi diterima berdasarkan ketentuan underwriting PUJK.</p> <p>(Pasal 41 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menerima premi atau kontribusi sebelum permohonan asuransi diterima berdasarkan ketentuan underwriting PUJK.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

22.4	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23.4</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan:</p> <ol style="list-style-type: none">kesesuaian PAYDI dan subdana dengan kebutuhan, kemampuan, dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;pemahaman calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai PAYDI yang dipasarkan; dankecukupan data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk proses underwriting? <p>Dasar Hukum:</p> <p>Dalam pemasaran PAYDI, PUJK wajib memastikan:</p> <ol style="list-style-type: none">kesesuaian PAYDI dan subdana dengan kebutuhan, kemampuan, dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;pemahaman calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai PAYDI yang dipasarkan; dankecukupan data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk proses underwriting. <p>(Pasal 41 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses memastikan:<ol style="list-style-type: none">kesesuaian PAYDI dan subdana dengan kebutuhan, kemampuan, dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;pemahaman calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai PAYDI yang dipasarkan; dankecukupan data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk proses underwriting.bukti sampel hasil memastikan:<ol style="list-style-type: none">kesesuaian PAYDI dan subdana dengan kebutuhan, kemampuan, dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;pemahaman calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai PAYDI yang dipasarkan; dankecukupan data, informasi, dan dokumen yang diperlukan untuk proses underwriting.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	--	--------------------------	--------------------------

22.5	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.23.5</p> <p>Apakah PUJK 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 43 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran.2. bukti penerapan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
23	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.24</p> <p>Apakah PUJK menawarkan produk asuransi tambahan (rider) atas PAYDI yang biaya asuransinya dibebankan kepada nilai tunai?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

23.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.24.1</p> <p>Apakah PUJK 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 41 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses melakukan analisis dan penyampaian 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. 2. bukti hasil analisis dan penyampaian 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. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
24	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.25</p> <p>Apakah PUJK melakukan pemasaran PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

24.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.25.1</p> <p>Apakah pemasaran PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi telah diikuti oleh pertemuan dengan cara tatap muka atau tanpa tatap muka?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi, wajib diikuti dengan: a. tatap muka; atau b. tanpa tatap muka.</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 42 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan pertemuan dengan cara tatap muka atau tanpa tatap muka setelah melakukan pemasaran PAYDI melalui sarana komunikasi pribadi.2. bukti pelaksanaan pertemuan tatap muka atau tanpa tatap muka setelah PUJK melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi. <p>PENJELASAN</p> <p>Kegiatan pemasaran terhadap PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti pertemuan tanpa tatap muka sebagaimana dimaksud wajib dilaksanakan secara digital melalui video conference.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

24.2	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.25.2 Apakah pemasaran PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti oleh pertemuan tatap muka atau tanpa tatap muka telah memuat informasi mengenai identitas PUJK, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi?</p> <p>Dasar Hukum: Pemasaran PAYDI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi mengenai identitas PUJK, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi.</p> <p>(Pasal 42 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG 1. kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pemuatan informasi mengenai identitas PUJK, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi dalam pelaksanaan pertemuan tatap muka atau tanpa tatap muka setelah PUJK melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi. 2. bukti sampel pemuatan informasi mengenai identitas PUJK, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi dalam pelaksanaan pertemuan tatap muka atau tanpa tatap muka setelah PUJK melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
25	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.26 Apakah PUJK melakukan pemasaran PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti oleh pertemuan tanpa tatap muka?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
25.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.26.1 Apakah pertemuan tatap muka dilaksanakan secara digital melalui video conference?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 42 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan pertemuan tatap muka secara digital melalui video conference dalam hal PUJK melakukan kegiatan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti pertemuan tanpa tatap muka.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

26	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.27</p> <p>Apakah PUJK memasarkan PAYDI telah:</p> <ol style="list-style-type: none"> melakukan evaluasi atas penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran; dan hasil penilaian tersebut terdapat ketidaksesuaian? <p>Jika pilihan jawaban Anda adalah "Tidak", maka kertas kerja ini telah selesai.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
26.1	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.27.1</p> <p>Apakah PUJK telah mengembangkan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko?</p> <p>Dasar Hukum: 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).</p> <p>(Pasal 43 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban melakukan pengembangan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko, dalam hal berdasarkan hasil evaluasi terdapat ketidaksesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran. bukti evaluasi dan pengembangan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

27	<p>KODE PERTANYAAN: 6.PP.22</p> <p>Apakah PUJK menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.</p> <p>(Pasal 40 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyampaian informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

7. Kertas Kerja 7 Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.1</p> <p>Apakah PUJK menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/ atau Konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/ atau layanan?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

2	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.2</p> <p>Apakah di dalam perjanjian produk dan/ atau layanan PUJK telah mencantumkan:</p> <p>a. biaya dari produk dan/ atau layanan yang harus dibayar Konsumen; dan</p> <p>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?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>Bukti sampel perjanjian dari 3 (tiga) jenis produk dan/atau layanan PUJK yang telah mencantumkan:</p> <p>a. biaya dari produk dan/ atau layanan yang harus dibayar Konsumen; dan</p> <p>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</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p> <p>b. Contoh: Komisi yang dibayarkan kepada agen perusahaan asuransi dan menjadi bagian dari premi yang ditanggung oleh Konsumen pada produk PAYDI.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

3	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.3</p> <p>Apakah PUJK telah mencantumkan kesepakatan pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dalam perjanjian produk dan/ atau layanan antara PUJK dan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mencantumkan kesepakatan pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dalam perjanjian produk dan/atau layanan antara PUJK dan Konsumen. (Pasal 44 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>Bukti pencantuman kesepakatan pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dalam perjanjian produk dan/ atau layanan antara PUJK dan Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
4	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.4</p> <p>Apakah PUJK menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 44 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

5	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.5</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen?</p> <p>PUJK memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausul perjanjian</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen.</p> <p>(Pasal 45 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme pemberian pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen.2. Bukti sampel pemberian pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen (Jika ada). <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud dengan "hak dan kewajiban" antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">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; dan7. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen. <p>Contoh:</p> <ol style="list-style-type: none">1. untuk PAYDI, Konsumen PAYDI diberikan pemahaman atas biaya, manfaat, hak dan kewajiban, dan risiko terkait dengan PAYDI dan subdana yang dipilih oleh Konsumen; dan2. untuk produk kredit dan/ atau pembiayaan, Konsumen diberikan pemahaman atas mekanisme penyelesaian kredit dalam hal manfaat asuransi tidak dapat diklaim.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	----	---

6	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.6</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian.</p> <p>(Pasal 45 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian.</p> <p>PENJELASAN Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian meliputi rincian biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
7	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.7</p> <p>Apakah PUJK telah menuangkan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti?</p> <p>Dasar Hukum: Konfirmasi pemahaman klausul perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.</p> <p>(Pasal 45 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel penuangan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.</p> <p>PENJELASAN Contoh dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti:</p> <ol style="list-style-type: none">1. tulisan konfirmasi atas pemahaman calon Konsumen yang dapat dituangkan dalam satu dokumen perjanjian atau media lain; atau2. rekaman, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

8	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.8</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf a POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
9	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.9</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: 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;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf b POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>10</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.10</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang 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?</p> <p>PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi:</p> <p>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;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf c POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>11</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.11</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <p>PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi:</p> <p>b. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/ atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan/atau layanan;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf d POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

12	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.12</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang 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?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: 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;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf e POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN Pemberian kuasa Konsumen kepada PUJK dibuat terpisah dari perjanjian baku dan mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
13	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.13</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/ atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: f. menyatakan bahwa PUJK dapat menambah, mengubah, dan/ atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf f POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN Menambah, mengubah dan/ atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/ disepakati termasuk yang mengakibatkan munculnya aturan baru.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

14	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.14</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PUJK terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf g POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
15	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.15</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: h. memberikan kewenangan bagi PUJK untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf h POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
16	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.16</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: b. menyatakan bahwa PUJK memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf i POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

17	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.17</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: j. menyatakan bahwa PUJK membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf j POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen</p>	Tidak	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
18	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.18</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PUJK ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf k POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen</p>	Tidak	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
19	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.19</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan klausul dalam perjanjian baku yang membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi: l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian;</p> <p>(Pasal 46 ayat (2) huruf l POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh Konsumen.</p>	Tidak	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
20	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.21</p> <p>Apakah PUJK menyusun perjanjian terhadap PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

20.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.21.1</p> <p>Apakah PUJK mencantumkan garansi, target tertentu, dan/ atau sejenisnya atas hasil investasi dan/atau nilai tunai?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK menyusun perjanjian terhadap PAYDI, PUJK dilarang mencantumkan garansi, target tertentu, dan/ atau sejenisnya atas hasil investasi dan/atau nilai tunai.</p> <p>(Pasal 48 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan mencantumkan garansi, target tertentu, dan/ atau sejenisnya atas hasil investasi dan/ atau nilai tunai pada perjanjian terkait PAYDI.2. Bukti sampel perjanjian PAYDI yang telah ditandatangani oleh Konsumen.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
21	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.22</p> <p>Apakah PUJK menyusun perjanjian terhadap PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

22	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.23</p> <p>Apakah PUJK menyusun perjanjian terhadap PAYDI dan memberlakukan periode tunggu pada PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
22.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.23.1</p> <p>Apakah PUJK hanya memberlakukan periode tunggu pada PAYDI kepada tertanggung atau peserta yang:</p> <p>a. memilih tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan (medical check-up) sesuai dengan ketentuan underwriting; dan</p> <p>b. memahami konsekuensi masa tunggu?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang memberlakukan periode tunggu pada PAYDI kecuali tertanggung atau peserta telah:</p> <p>a. memilih tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan (medical check-up) sesuai dengan ketentuan underwriting; dan</p> <p>b. memahami konsekuensi masa tunggu.</p> <p>(Pasal 48 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>1. Daftar tertanggung atau peserta yang diberlakukan periode tunggu pada tahun berjalan yang memuat nama produk, nama pemegang polis, dan nomor polis;</p> <p>2. Daftar tertanggung atau peserta yang memilih tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan (medical check-up) sesuai dengan ketentuan underwriting pada tahun berjalan yang memuat nama produk, nama pemegang polis, dan nomor polis.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
23	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.24</p> <p>Apakah terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

23.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.24.1</p> <p>Apakah PUJK telah menginformasikan kepada Konsumen terkait perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/ atau layanan dari PUJK, PUJK wajib menginformasikan kepada Konsumen.</p> <p>(Pasal 49 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemberian informasi kepada Konsumen terkait perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
24	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.25</p> <p>Apakah terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

24.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.25.1</p> <p>Apakah PUJK telah memberitahukan informasi terkait perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/ atau layanan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan tersebut?</p> <p>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. Kewajiban jangka waktu menginformasikan sebagaimana dimaksud dikecualikan jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas; perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam adendum perjanjian. <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 49 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemberian informasi kepada Konsumen terkait perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN Contoh pemberitahuan kepada Konsumen: pengumuman melalui laman (website) PUJK, surat elektronik, dan surat secara langsung kepada Konsumen. Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas: biaya premi asuransi untuk sektor pertanian yang ditetapkan pemerintah.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
25	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.26</p> <p>Apakah PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>25.1 KODE PERTANYAAN: 7.PB.26.1</p> <p>Dalam hal PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/ atau hak kepada Konsumen, apakah PUJK telah memenuhi hal sebagai berikut:</p> <p>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?</p> <p>Dasar Hukum: 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:</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 50 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel:</p> <p>a. pemberitahuan kepada Konsumen; b. konfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan c. penuangan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>b. Yang dimaksud "mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen" adalah perubahan tersebut dikonfirmasi secara pribadi kepada Konsumen untuk mendapatkan persetujuan dari Konsumen. 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.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>26</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.27</p> <p>Apakah PUJK melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

	<p>26.1 KODE PERTANYAAN: 7.PB.27.1</p> <p>Apakah PUJK telah memberitahukan dan mengonfirmasi informasi terkait perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/ atau hak Konsumen kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan tersebut?</p> <p>Kewajiban jangka waktu pemberitahuan dan konfirmasi sebagaimana dimaksud dikecualikan jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas; perubahan acuan penetapan kewajiban, pengurangan manfaat, dan hak yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian. <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 50 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemberian informasi kepada Konsumen terkait perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen.</p> <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Contoh ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas antara lain suku bunga kredit usaha rakyat yang ditetapkan pemerintah. Contoh acuan penetapan kewajiban: suku bunga dasar yang ditetapkan otoritas. Contoh: Terkait dengan kredit korporasi yang penetapan kewajiban, manfaat, dan hak dilakukan melalui proses negosiasi. 	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
--	--	---------------------------------	---------------------------------

27	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.28</p> <p>Apakah PUJK menjual produk dan/atau layanan yang:</p> <ol style="list-style-type: none">memiliki jangka waktu yang panjang; dan/ataubersifat kompleks? <p>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.</p> <p>Yang dimaksud dengan “produk dan/ atau layanan yang bersifat kompleks” dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">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;produk yang mengombinasikan paling kurang 2 (dua) produk keuangan seperti PAYDI; atauproduk dan/ atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis integrasi produk. <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
----	---	--------------	--------------------------

28	KODE PERTANYAAN: 7.PB.29 Apakah PUJK menyediakan PAYDI? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
28.1	KODE PERTANYAAN: 7.PB.29.1 Apakah PUJK telah melakukan konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda? Dasar Hukum: 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). (Pasal 51 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK) DOKUMEN PENDUKUNG Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya. 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda. 2. Bukti sampel konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda. (Jika ada) PENJELASAN Upaya melakukan konfirmasi (welcoming call) dilakukan melalui panggilan telepon, panggilan video, dan/atau tatap muka secara langsung (fisik) kepada pemegang polis, bertanggung, dan/ atau peserta.	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
29	KODE PERTANYAAN: 7.PB.30 Apakah PUJK menyediakan PAYDI? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

29.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.30.1</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan dokumentasi atas hasil konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan dokumentasi atas konfirmasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4).</p> <p>(Pasal 51 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>Bukti dokumentasi atas hasil konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Dokumentasi dapat berupa rekaman suara, rekaman video, dan/ atau konfirmasi secara tertulis.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
30	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.31</p> <p>Apakah PUJK menyediakan PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

30.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.31.1</p> <p>Apakah PUJK telah menyimpan dan memelihara dokumentasi atas hasil konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda sesuai dengan kebijakan PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 51 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pertanyaan ini merupakan bagian dari ketentuan yang akan berlaku 31 Desember 2024 dan disampaikan sebagai bentuk informasi kepada PUJK. Selanjutnya untuk menjawab sesuai kondisi sebenarnya pada PUJK dengan melampirkan dokumen pendukung berupa perjanjian. Dalam hal tidak terdapat dokumen terkait, untuk tetap melakukan upload dokumen pengganti (perjanjian lainnya) untuk dapat melanjutkan ke pertanyaan selanjutnya.</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme penyimpanan dan pemeliharaan dokumentasi atas hasil konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
31	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.32</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk investasi namun belum memiliki ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

31.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.32.1</p> <p>Dalam hal terjadi pembatalan, apakah PUJK 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 51 ayat (8) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme 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, dalam hal terjadi pembatalan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
32	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.33</p> <p>Apakah Konsumen PUJK melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
32.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.33.1</p> <p>Apakah PUJK membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dan ayat (9), PUJK dilarang membebankan biaya penalti dan/ atau sanksi kepada Konsumen.</p> <p>(Pasal 51 ayat (10) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan membebankan biaya penalti dan/ atau sanksi kepada Konsumen yang melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

33	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.34</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
33.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.34.1</p> <p>Apakah PUJK telah memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 52 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
34	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.35</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

34.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.35.1</p> <p>Apakah PUJK dalam melakukan pengalihan hak tagih kepada pihak lain telah dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan dan diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 52 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel: 1. pemuatan informasi terkait pengalihan hak tagih kepada pihak lain di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan; dan 2. pemberitahuan kepada Konsumen terkait pengalihan hak tagih dan nilai dari hak tagih yang dialihkan.</p> <p>PENJELASAN Pemberitahuan kepada Konsumen dilakukan melalui sarana korespondensi yang disepakati antara Konsumen dan PUJK. Pemberitahuan kepada Konsumen termasuk menginformasikan nilai dari hak tagih yang dialihkan</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
35	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.36</p> <p>Apakah PUJK melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

35.1	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.36.1</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.</p> <p>(Pasal 52 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme memastikan bahwa pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
36	<p>KODE PERTANYAAN: 7.PB.20</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 ayat (1).</p> <p>(Pasal 47 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme pemberian akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/ atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

8. Kertas Kerja 8 Pemberian Layanan Atas Penggunaan Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.1</p> <p>Apakah PUJK memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai pemberian layanan Kepada Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.2</p> <p>Apakah PUJK memberikan produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, dan/atau promosi penjualan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 53 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai larangan memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, dan/ atau promosi penjualan produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Contoh: Pada keterangan, iklan, dan/ atau promosi mencantumkan tanpa biaya administrasi namun PUJK memberikan produk dan/atau layanan dengan biaya administrasi.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

3	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.3</p> <p>Apakah PUJK telah menjamin produk dan/ atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menjamin produk dan/ atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.</p> <p>(Pasal 53 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis memuat informasi bahwa PUJK telah menjamin produk dan/ atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian</p> <p>2. Klausula Perjanjian Produk dan/atau Layanan yang memuat informasi bahwa PUJK telah menjamin produk dan/ atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan dan/ atau perjanjian.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>PUJK membayar manfaat produk dan/ atau layanan kepada Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan dan/ atau perjanjian.</p>	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
4	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.4</p> <p>Apakah PUJK memberikan produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK dilarang memberikan produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.</p> <p>(Pasal 53 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai larangan memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>5</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.5 Apakah PUJK telah menyediakan layanan informasi untuk Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan layanan informasi untuk Konsumen.</p> <p>(Pasal 54 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai penyediaan layanan informasi untuk Konsumen 2. Bukti contoh layanan informasi yang disediakan oleh PUJK untuk Konsumen. <p>PENJELASAN Contoh PUJK menyediakan layanan informasi untuk Konsumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Ya Seluruhnya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>6</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.6 Apakah PUJK telah memberikan akses penggunaan produk dan/ atau layanan yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen?</p> <p>Klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh PUJK dengan mempertimbangkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (2).</p> <p>(Pasal 54 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>PENJELASAN 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</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur internal tertulis yang memuat informasi mengenai klasifikasi konsumen serta layanan khusus bagi Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

7	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.7</p> <p>Apakah PUJK telah menerapkan mekanisme yang memadai dalam menjaga keamanan simpanan, dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK.</p> <p>(Pasal 55 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud dengan menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen merupakan upaya PUJK antara lain untuk memastikan tidak terjadinya tindakan:</p> <p>a. kecurangan, penipuan, penggelapan simpanan, dana, atau aset, pembocoran informasi, dan tindak pidana sektor jasa keuangan; atau</p> <p>b. ketidaksesuaian dengan norma yang berlaku (misconduct).</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur internal tertulis yang memuat informasi mekanisme keamanan simpanan, dana dan/atau aset Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	--	----	---

8	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.8 Apakah PUJK telah memberikan:</p> <p>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?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan:</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 56 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan prosedur tertulis yang memuat informasi mengenai kewajiban PUJK perihal pemberian:</p> <p>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</p> <p>2. Bukti pemberian tanda bukti kepemilikan produk atau akses untuk memperoleh atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan tanda bukti dapat berbentuk elektronik. 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.</p>	Ya Seluruhnya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
---	---	---------------	---

<p>9</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.9</p> <p>Apakah PUJK telah 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 57 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai kewajiban pemberian laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, benar, tepat waktu an dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen 2. Sampel 3 (tiga) dokumen transaksi dan/ atau perjanjian baku yang mencantumkan informasi mengenai pemberian laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen 3. Sampel 3 (tiga) Bukti penyampaian laporan tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Konsumen sesuai dengan dokumen transaksi dan/atau perjanjian baku. 	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>10</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.10</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk PAYDI?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

10.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.10.1</p> <p>Apakah PUJK sudah menyediakan informasi pengelolaan investasi PAYDI dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> laporan kinerja subdana (fund fact sheet); publikasi nilai aset bersih setiap subdana; dan 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? <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK menyediakan PAYDI, informasi mengenai pengelolaan investasi PAYDI wajib disediakan oleh PUJK, paling sedikit dalam bentuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> laporan kinerja subdana (fund fact sheet); publikasi nilai aset bersih setiap subdana; dan 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. <p>(Pasal 57 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis memuat informasi mengenai kewajiban PUJK untuk memberikan informasi laporan kinerja subdana (fund fact sheet); publikasi nilai aset bersih setiap subdana; dan 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. Sampel 3 (tiga) dokumen transaksi, laporan dan/ atau pemberitahuan yang mencantumkan informasi mengenai laporan kinerja subdana (fund fact sheet); publikasi nilai aset bersih setiap subdana; dan laporan perkembangan nilai tunai. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
11	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.11</p> <p>Dalam menyediakan produk PAYDI, apakah pemegang polis, tertanggung, atau peserta pernah meminta informasi pengelolaan investasi PAYDI berupa saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya</p> <p>PENJELASAN Untuk PUJK yang menyediakan PAYDI</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

11.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.11.1 Apakah PUJK telah memberikan informasi mengenai saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 57 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pemberian informasi mengenai saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta, dalam hal pemegang polis, tertanggung, atau peserta meminta informasi pengelolaan investasi PAYDI berupa saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana. 2. Bukti penyampaian informasi mengenai saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
12	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.12 Apakah PUJK telah melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 58 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel 3 (tiga) perjanjian baku mengenai kewajiban menjalankan instruksi konsumen dalam hal terdapat persetujuan dari konsumen (sebagai contoh antara lain kuasa pemotongan dana untuk investasi reksa dana sesuai persetujuan Konsumen, permintaan pemindahbukuan, jual atau beli saham sesuai instruksi konsumen) 2. Sampel 3 (tiga) instruksi Konsumen dan dokumen transaksi keuangan terkait instruksi konsumen 3. Kebijakan atau Prosedur yang memuat kewajiban PUJK untuk melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>PENJELASAN Contoh instruksi Konsumen antara lain kuasa pemotongan dana untuk investasi reksa dana sesuai persetujuan Konsumen, permintaan pemindahbukuan, jual atau beli saham sesuai instruksi Konsumen.</p>	Tidak Sama Sekali	Klik Di Sini Untuk Membuka File
13	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.14 Apakah PUJK menyediakan produk kredit atau pembiayaan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

14	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.15</p> <p>Dalam menyediakan produk kredit atau pembiayaan, apakah PUJK melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk PUJK yang menyediakan Produk Kredit atau Pembiayaan. 2. Pembiayaan meliputi pemberian pinjaman dengan jaminan benda bergerak yang dilakukan oleh perusahaan pergadaian 	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
14.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.15.1</p> <p>Apakah PUJK menuangkan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk perjanjian tertulis bermeterai cukup?</p> <p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> (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. <p>(Pasal 61 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Perjanjian Kerja Sama PUJK dengan pihak lain yang memuat informasi penagihan kredit atau pembiayaan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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 perundangundangan mengenai bea meterai.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

14.2	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.15.2</p> <p>Apakah pihak lain yang bekerja sama dengan PUJK memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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? <p>Dasar Hukum: Kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>(Pasal 61 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>3. KEBIJAKAN: Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis terkait proses memastikan pihak lain yang bekerja sama dengan PUJK memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>4. IMPLEMENTASI: Bukti yang menunjukkan bahwa pihak lain yang bekerja sama dengan PUJK memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

14.3	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.15.3 Apakah PUJK bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain yang melakukan fungsi penagihan kredit atau Pembiayaan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).</p> <p>(Pasal 61 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis terkait kewajiban PUJK bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain yang melakukan fungsi penagihan kredit atau Pembiayaan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
14.4	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.15.4 Apakah PUJK telah melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain yang melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1).</p> <p>(Pasal 61 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Hasil evaluasi antara kerja sama PUJK dengan pihak lain yang melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
15	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.16 Apakah PUJK merupakan Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi yang melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penagihan kredit atau pembiayaan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

15.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.16.1</p> <p>Apakah pihak lain tersebut bukan merupakan afiliasi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 61 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau Prosedur Tertulis yang memuat informasi bahwa pihak lain yang melaksanakan penagihan bukan merupakan afiliasi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana.</p> <p>PENJELASAN Afiliasi antara Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana yang merupakan perusahaan dengan pihak lain yang melaksanakan fungsi penagihan jika terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Afiliasi antara pemberi dana yang merupakan perseorangan dengan pihak lain yang melaksanakan fungsi penagihan jika terdapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a. pemberi dana; dan b. Pegawai yang dipekerjakan secara langsung oleh pemberi dana. 2. pihak selain angka 1 yang bertindak untuk kepentingan pemberi dana 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

16	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.17</p> <p>Dalam menyediakan produk kredit atau pembiayaan, apakah PUJK melakukan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>INFORMASI</p> <p>Dalam menyediakan produk kredit atau pembiayaan, apakah PUJK melakukan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
----	--	----	--------------------------

17	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.18</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk kredit atau pembiayaan yang mensyaratkan agunan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>1. Untuk PUJK yang menyediakan Produk Kredit atau Pembiayaan.</p> <p>2. Pembiayaan meliputi pemberian pinjaman dengan jaminan benda bergerak yang dilakukan oleh perusahaan perdagangan.</p>	Ya	Tidak Ada Dokumen
17.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.18.1</p> <p>Apakah PUJK memiliki pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal PUJK memiliki produk kredit atau pembiayaan yang mensyaratkan agunan, PUJK wajib memiliki pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan.</p> <p>(Pasal 63 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Pedoman internal yang memuat informasi pengambilalihan atau penarikan agunan.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p> <p>Pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

17.2	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.18.2</p> <p>Apakah Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PUJK telah memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Konsumen terbukti wanprestasi; Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan PUJK memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan? <p>Dasar Hukum: Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PUJK wajib memenuhi ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Konsumen terbukti wanprestasi; Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan PUJK memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek <p>Pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.</p> <p>(Pasal 64 ayat (1) dan (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan atau prosedur yang memuat informasi Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PUJK yang memenuhi ketentuan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan. Bukti sampel dokumen terkait pengambilalihan atau penarikan agunan telah memenuhi ketentuan: <ol style="list-style-type: none"> Konsumen terbukti wanprestasi; Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan PUJK memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek. <p>PENJELASAN</p> <p>Penentuan terbukti wanprestasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> kesepakatan tertulis para pihak yang di dalamnya terdapat penyerahan secara sukarela terhadap objek yang menjadi jaminan; putusan pengadilan atau LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan/atau mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Ya: Semua syarat pengambilalihan atau penarikan agunan terpenuhi. Ya, Sebagian: 1-2 syarat pengambilalihan atau penarikan agunan terpenuhi. Tidak: Semua syarat pengambilalihan atau penarikan agunan tidak terpenuhi. 	Ya Sebagian	Klik Di Sini Untuk Membuka File
------	---	-------------	---

17.3	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.18.3</p> <p>Dalam pelaksanaan pengambilalihan atau penarikan agunan, Apakah pengambilalihan atau penarikan agunan telah dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarik agunan?</p> <p>Dasar Hukum: Pengambilalihan atau penarikan agunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarikan agunan.</p> <p>(Pasal 64 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>INFORMASI</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, PUJK wajib menjelaskan kepada Konsumen informasi mengenai:</p> <ul style="list-style-type: none">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; dane. mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya. <p>(Pasal 64 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
------	--	----	---

17.4	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.18.4</p> <p>Dalam pelaksanaan pengambilalihan atau penarikan agunan, Apakah PUJK telah menjelaskan kepada Konsumen informasi mengenai:</p> <ol style="list-style-type: none"> outstanding pokok terutang; manfaat ekonomi pendanaan; denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang; biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan; dan mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya? <p>Dasar Hukum: Dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, PUJK wajib menjelaskan kepada Konsumen informasi mengenai:</p> <ol style="list-style-type: none"> outstanding pokok terutang; manfaat ekonomi pendanaan; denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang; biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan; dan mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya. <p>(Pasal 64 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan atau Prosedur yang memuat informasi pemberian penjelasan terkait outstanding pokok terutang; manfaat ekonomi pendanaan; denda yang terutang dan/ atau ganti rugi yang terutang; biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan; dan mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> "Ya, Seluruhnya": Memenuhi seluruhnya dari 5 informasi . "Ya, Sebagian Besar": Memenuhi 3-4 dari 5 informasi. "Ya, Sebagian ": Memenuhi 2 poin dari 5 informasi. "Ya, Sebagian Kecil": Memenuhi 1 poin dari 5 informasi. "Tidak sama sekali": Tidak memenuhi seluruh 5 informasi. 	Ya, Sebagian besar	Klik Di Sini Untuk Membuka File
18	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.19</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk kredit atau pembiayaan dan terdapat Konsumen yang tidak dapat menyelesaikan kewajiban dalam jangka waktu tertentu setelah dilakukan pengambilalihan atau penarikan agunan pada tahun terakhir?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	Tidak Ada Dokumen

18.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.19.1</p> <p>Apakah PUJK melakukan penjualan agunan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan; dan/atau penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara PUJK dan Konsumen jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak. <p>Dasar Hukum: 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan; dan/atau penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara PUJK dan Konsumen jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak. <p>(Pasal 65 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Bukti Penjualan agunan melalui pelelangan umum; dan/atau Bukti penjualan agunan melalui dibawah tangan berdasarkan kesepakatan antara PUJK dan Konsumen. <p>PENJELASAN</p> <p>Penjualan agunan melalui pelelangan umum, dapat dilakukan antara lain melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> penjualan di muka umum; dan penjualan melalui keperantaraan kantor lelang. 	Ya	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
19	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.20</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk kredit atau pembiayaan dan melakukan penjualan agunan pada tahun terakhir?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p> <p>PENJELASAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Untuk PUJK yang menyediakan Produk Kredit atau Pembiayaan. Pembiayaan meliputi pemberian pinjaman dengan jaminan benda bergerak yang dilakukan oleh perusahaan pergadaian. 	Tidak	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

19.1	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.20.1</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan.</p> <p>(Pasal 66 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan, Prosedur Internal, atau Pedoman yang memuat informasi kewajiban PUJK dalam memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan. 2. Bukti sampel penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan. (Jika ada) <p>PENJELASAN</p> <p>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</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
20	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.21</p> <p>Apakah PUJK menyediakan produk kredit atau pembiayaan dan pada tahun terakhir melakukan penjualan agunan dengan kelebihan uang hasil penjualan agunan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka pertanyaan telah selesai.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>20.1 KODE PERTANYAAN: 8.PL.21.1 Apakah PUJK mengembalikan uang kelebihan dari hasil penjualan agunan melalui pelelangan umum atau penjualan agunan di bawah tangan kepada Konsumen dalam jangka waktu sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen.</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 66 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis terkait kewajiban mengembalikan uang kelebihan dari hasil penjualan agunan melalui pelelangan umum atau penjualan agunan di bawah tangan kepada Konsumen dalam jangka waktu sesuai dengan perjanjian antara PUJK dan Konsumen. 2. Bukti pengembalian uang kelebihan dari hasil penjualan agunan. (Jika ada) <p>PENJELASAN Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dan PUJK, jangka waktu mengacu pada pedoman internal.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>21</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 8.PL.13 Apakah Direksi dan/ atau Pegawai PUJK telah memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan?</p> <p>Yang dimaksud dengan “kapasitas yang memadai” adalah pemahaman atas kompleksitas produk dan/ atau layanan serta klasifikasi Konsumen.</p> <p>Dasar Hukum: Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/ atau layanan.</p> <p>(Pasal 59 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Dokumentasi pelaksanaan pelatihan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia, yang memuat materi layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan serta yang memuat informasi produk dan/atau layanan</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “kapasitas yang memadai” adalah pemahaman atas kompleksitas produk dan/atau layanan serta klasifikasi Konsumen.</p>	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

9. Kertas Kerja 9 Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan (Tahun 2025)

No	Indikator	Jawaban	File Pendukung
1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.1</p> <p>Apakah PUJK mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan?</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait larangan mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan kepada Konsumen</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
2	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.2</p> <p>Apakah PUJK memiliki fungsi atau unit dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Fungsi atau unit tersebut dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain sesuai dengan ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing PUJK.</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.</p> <p>(Pasal 88 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti kepemilikan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
3	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.3</p> <p>Apakah PUJK melakukan perangkapan fungsi atau unit dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Ya	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>3.1 KODE PERTANYAAN: 9.PS.3.1</p> <p>Apakah perangkapan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen dan Masyarakat dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, PUJK dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.</p> <p>Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.</p> <p>(Pasal 88 ayat (4) dan ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait perangkapan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen dan Masyarakat dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.</p> <p>PENJELASAN Contoh PUJK menghindari benturan kepentingan: Pegawai pemasaran yang merangkap menangani Pengaduan dan terlibat dalam Pengaduan oleh Konsumen, tidak diperbolehkan menangani Pengaduan tersebut.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
--	---	----	---

5	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.5 Apakah PUJK telah memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.</p> <p>(Pasal 68 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait mekanisme penanganan Pengaduan.2. Bukti hasil pelaksanaan mekanisme penanganan Pengaduan <p>PENJELASAN Mekanisme penanganan Pengaduan merupakan prosedur secara tertulis sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Layanan Pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.</p>	Ya Sebagian	Klik Di Sini Untuk Membuka File
6	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.6 Apakah PUJK telah mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/ atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.</p> <p>(Pasal 68 ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti pencantuman prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.</p> <p>PENJELASAN 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</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>7</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.7 Apakah PUJK telah memublikasikan prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memublikasikan: a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat;</p> <p>(Pasal 6 huruf a POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti publikasi prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.</p> <p>PENJELASAN Prosedur singkat Layanan Pengaduan meliputi tahapan Layanan Pengaduan Konsumen dan dokumen yang harus dipenuhi Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan. Prosedur singkat Layanan Pengaduan dipublikasikan antara lain melalui laman (website) PUJK, surat elektronik (email), telepon, brosur, leaflet, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>8</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.8 Apakah PUJK telah memublikasikan penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (website) PUJK, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memublikasikan: b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (website) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.</p> <p>(Pasal 6 huruf b POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti publikasi penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (website) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.</p> <p>PENJELASAN Dalam hal PUJK tidak memiliki kewajiban untuk menyusun dan menyampaikan laporan tahunan, PUJK tidak wajib mencantumkan penanganan pengaduan pada laporan tahunan. Publikasi penanganan pengaduan antara lain memuat: 1. jumlah Pengaduan yang diterima oleh PUJK; 2. jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan; dan 3. persentase dan status Penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>9</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.9 Apakah PUJK telah menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen yang terdiri atas penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, dan penyelesaian Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen.</p> <p>Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki ruang lingkup terdiri atas: a. penerimaan Pengaduan; b. penanganan Pengaduan; dan c. penyelesaian Pengaduan.</p> <p>(Pasal 69 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait Layanan Pengaduan Konsumen yang terdiri atas proses penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, dan penyelesaian Pengaduan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>10</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.10 Apakah PUJK menyediakan layanan yang dapat dimanfaatkan selama 24 (dua puluh empat) jam? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>10.1</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.10.1 Apakah PUJK menyediakan paling kurang layanan penerimaan Pengaduan selama 24 (dua puluh empat) jam?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 69 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait layanan penerimaan Pengaduan selama 24 (dua puluh empat) jam.</p> <p>PENJELASAN Layanan penerimaan Pengaduan dapat difasilitasi melalui media antara lain telepon, surat elektronik, mesin penjawab otomatis, dan dokumen surat.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

<p>11</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.11</p> <p>Apakah PUJK telah menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen yang dilakukan secara lisan dan/atau tertulis?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.</p> <p>Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.</p> <p>(Pasal 70 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat penerimaan, pencatatan, dan pendokumentasian setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen yang dilakukan secara lisan dan/atau tertulis. 2. Bukti penerimaan, pencatatan, dan pendokumentasian Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen yang dilakukan secara lisan dan/ atau tertulis. <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>12</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.12</p> <p>Apakah PUJK telah mewajibkan setiap kantor milik PUJK untuk menerima Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: Setiap kantor PUJK wajib menerima Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.</p> <p>(Pasal 70 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penerimaan Pengaduan di setiap kantor milik PUJK.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>Yang dimaksud dengan “kantor” adalah kantor yang menjalankan kegiatan layanan dan operasional kepada Konsumen.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>13</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.13 Apakah PUJK telah memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 8 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pemberian penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.</p> <p>PENJELASAN Penyampaian penjelasan prosedur singkat Layanan Pengaduan dapat disampaikan oleh PUJK kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen secara lisan dan/atau tertulis. Penjelasan mengenai prosedur Layanan Pengaduan termasuk dokumen yang ditetapkan oleh PUJK dan penjelasan mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>14</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.14 Dalam hal konsumen melakukan pengaduan, apakah PUJK telah melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen.</p> <p>(Pasal 9 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen yang melakukan Pengaduan.</p> <p>PENJELASAN Dalam hal Pengaduan secara lisan, PUJK melakukan verifikasi pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen. Dalam hal Pengaduan secara tertulis, PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>15</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.15</p> <p>Apakah PUJK telah menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.</p> <p>(Pasal 71 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara tertulis setelah Konsumen telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.</p> <p>PENJELASAN Dokumen yang dipersyaratkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas Konsumen; jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan; permasalahan yang diadukan; dan dokumen lain. <p>Dokumen yang dipersyaratkan tercantum dalam prosedur Layanan Pengaduan, perjanjian, dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.</p> <p>Identitas Konsumen antara lain memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> nama lengkap Konsumen; alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan alamat tempat tinggal lain, jika ada; dan nomor telepon Konsumen yang dapat dihubungi. <p>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.</p> <p>Contoh dokumen lain surat kuasa khusus jika Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada perwakilan Konsumen.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>16</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.16</p> <p>Apakah PUJK telah menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen kepada Konsumen, dalam hal Konsumen belum memenuhi dokumen pengaduan yang ditetapkan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 71 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel penginformasian dan permintaan kekurangan dokumen kepada Konsumen bagi Konsumen yang belum memenuhi dokumen Pengaduan yang ditetapkan.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>17</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.17</p> <p>Dalam hal konsumen belum melengkapi dokumen persyaratan pengaduan, apakah PUJK telah memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (4).</p> <p>(Pasal 71 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait pemberian kesempatan kepada Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, dalam hal Konsumen belum melengkapi dokumen persyaratan Pengaduan.</p> <p>2. Bukti sampel pemberian kesempatan kepada Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja. (Jika ada)</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>18</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.18</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan perpanjangan jangka waktu kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir dalam hal terdapat perpanjangan waktu bagi Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.</p> <p>Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (6):</p> <p>a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau</p> <p>b. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.</p> <p>Perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.</p> <p>(Pasal 71 ayat (6), (7), dan (8) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyampaian perpanjangan waktu pemberian kesempatan kepada Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen persyaratan Pengaduan sebelum jangka waktu awal berakhir.</p> <p>2. Bukti sampel pemberian perpanjangan jangka waktu kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir dalam hal terdapat perpanjangan waktu bagi Konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen Pengaduan. (Jika ada)</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

19	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.19</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan yang paling sedikit terdiri atas:</p> <p>a. nomor registrasi Pengaduan; dan b. tanggal penerimaan Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.</p> <p>Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas: a. nomor registrasi Pengaduan; dan b. tanggal penerimaan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 72 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel penyampaian konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan yang paling sedikit terdiri atas: a. nomor registrasi Pengaduan; dan b. tanggal penerimaan Pengaduan.</p> <p>PENJELASAN Penyampaian konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen disampaikan secara lisan dan/atau tertulis. Konfirmasi penerimaan Pengaduan disampaikan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

20	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.20</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis yang paling sedikit terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">nomor registrasi Pengaduan;tanggal penerimaan Pengaduan; dannomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen? <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.</p> <p>Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">nomor registrasi Pengaduan;tanggal penerimaan Pengaduan; dannomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen. <p>(Pasal 73 ayat (1) dan ayat (2) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti sampel penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis yang paling sedikit terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none">nomor registrasi Pengaduan;tanggal penerimaan Pengaduan; dannomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen. <p>PENJELASAN</p> <p>Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dapat dilakukan melalui sarana elektronik.</p> <p>Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	--	----	---

21	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.21</p> <p>Apakah PUJK melakukan tindak lanjut setelah menerima pengaduan berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dananalisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan? <p>Dasar Hukum: Setelah menerima pengaduan Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen, PUJK wajib melakukan tindak lanjut berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dananalisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan. <p>(Pasal 14 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan tindak lanjut setelah PUJK menerima Pengaduan Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen, yang berupa:</p> <ol style="list-style-type: none">pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dananalisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan. <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “kompeten” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Yang dimaksud dengan “benar” adalah pemeriksaan Pengaduan telah dilakukan sesuai dengan prosedur. Yang dimaksud dengan “objektif” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan. Dalam hal diperlukan, PUJK dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/ atau pihak lainnya. Permintaan dokumen atau informasi dari Konsumen dan/ atau pihak lainnya antara lain untuk:</p> <ol style="list-style-type: none">mengetahui substansi permasalahan Pengaduan; dan/ ataumemastikan iktikad baik Konsumen. <p>Yang dimaksud dengan “pihak lainnya” antara lain pihak yang memiliki kerja sama dengan PUJK dalam penyediaan produk dan/ atau layanan jasa keuangan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

<p>22</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.22 Apakah PUJK telah melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.</p> <p>(Pasal 74 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Konsumen secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.</p> <p>PENJELASAN 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. Pengajuan Pengaduan secara tertulis dilakukan pada saat diperlukan dokumen pendukung yang dimiliki oleh Konsumen untuk penyelesaian Pengaduan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>23</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.23 Apakah PUJK telah melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 75 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Konsumen secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap. 2. Bukti pelaksanaan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap (Jika ada).</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>24</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.24 Apakah pada PUJK terdapat perpanjangan penyelesaian pengaduan dengan jangka waktu paling lama 10 (sepuluh hari kerja) karena terdapat kondisi tertentu? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

	<p>24.1 KODE PERTANYAAN: 9.PS.24.1</p> <p>Dalam hal terdapat perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan, apakah PUJK telah memberitahukan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis sebelum jangka waktu berakhir?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2):</p> <ol style="list-style-type: none"> kantor PUJK yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadakan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PUJK tersebut; Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau terdapat hal lain yang berada di luar kendali PUJK. <p>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.</p> <p>(Pasal 75 ayat (2), (3), (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pemberitahuan kepada Konsumen sehubungan dengan perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan yang disampaikan secara tertulis sebelum jangka waktu penyelesaian awal berakhir. Bukti sampel pemberitahuan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis sebelum jangka waktu berakhir, dalam hal terdapat perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan. <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>25</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.25</p> <p>Apakah PUJK menerima permintaan untuk melakukan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari PUJK lain?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

25.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.25.1</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 75 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyampaian tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal, dalam hal telah menerima permintaan untuk melakukan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan dari PUJK lain. 2. Bukti sampel penyampaian tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
26	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.26</p> <p>Apakah pada PUJK terdapat penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu 10 + 10 hari kerja yang penyelesaiannya dipengaruhi oleh tindak lanjut pihak lain?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

26.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.26.1</p> <p>Apakah PUJK telah memberitahukan penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu kepada Konsumen secara tertulis?</p> <p>Dasar Hukum: Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none">penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dantindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2). <p>Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.</p> <p>(Pasal 75 ayat (7) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti sampel pemberitahuan secara tertulis kepada Konsumen sehubungan dengan penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu, dalam hal terdapat penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu 10 + 10 hari kerja yang penyelesaiannya dipengaruhi oleh tindak lanjut pihak lain.</p> <p>PENJELASAN</p> <p>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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
------	---	--------------------------	--------------------------

<p>27</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.27</p> <p>Dalam hal terdapat pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan, apakah PUJK mengalihkan penanganan pengaduan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.</p> <p>(Pasal 17 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pengalihan penanganan pengaduan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan, dalam hal terdapat pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan.</p> <p>PENJELASAN Pegawai yang menerima pengalihan penanganan pengaduan memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>28</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.28</p> <p>Dalam hal terdapat pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, apakah PUJK mengalihkan penanganan pengaduan kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan.</p> <p>(Pasal 17 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penanganan pengaduan kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan, dalam hal terdapat pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan.</p> <p>PENJELASAN Pegawai yang menerima pengalihan penanganan pengaduan memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

29	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.29</p> <p>Apakah PUJK menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.</p> <p>(Pasal 18 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyediaan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
30	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.30</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima? Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.</p> <p>Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/ atau tertulis.</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.</p> <p>(Pasal 77 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemberian Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

31	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.31</p> <p>Dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK, apakah PUJK telah melakukan langkah penyelesaian sesuai yang disepakati?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.</p> <p>(Pasal 78 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait pelaksanaan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
32	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.32</p> <p>Dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen, apakah PUJK memberikan penegasan secara tertulis?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.</p> <p>(Pasal 78 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penegasan secara tertulis kepada Konsumen, dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.</p> <p>PENJELASAN Tanggapan tertulis diperlukan sebagai bukti tertulis bagi Konsumen untuk meneruskan ke proses selanjutnya antara lain mengajukan Sengketa ke LAPS Sektor Jasa Keuangan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>33</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.33</p> <p>Apakah PUJK telah 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>(Pasal 78 ayat (5) dan (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>2. Bukti sampel 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 sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Jika ada)</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>34</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.34</p> <p>Apakah PUJK menangani keberatan Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan PUJK yang telah disertai dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan atas Tanggapan Pengaduan PUJK sebelumnya?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menangani keberatan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan PUJK jika Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan PUJK.</p> <p>(Pasal 24 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penanganan keberatan Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan PUJK jika Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan PUJK</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>35</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.35 Apakah PUJK menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen sesuai dengan jangka waktu berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.</p> <p>(Pasal 24 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait penyelesaian keberatan yang disampaikan oleh Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen sesuai dengan jangka waktu berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku.</p> <p>PENJELASAN PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu pada ayat (1) berakhir.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>36</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.36 Apakah terdapat Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen yang menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	<p>Tidak</p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

36.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.36.1</p> <p>Apakah PUJK telah memberikan informasi kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan?</p> <p>Dasar Hukum: Dalam hal Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK maka PUJK wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.</p> <p>(Pasal 25 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemberian informasi kepada Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, dalam hal Konsumen dan/ atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK</p> <p>PENJELASAN Sengketa merupakan Pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan penyelesaian antara Konsumen dengan PUJK. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
37	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.37</p> <p>Apakah PUJK telah membentuk fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan di setiap kantor PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat.</p> <p>PUJK wajib membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan di setiap kantor PUJK.</p> <p>(Pasal 88 ayat (7) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti pembentukan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan di setiap kantor PUJK.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>38</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.38</p> <p>Apakah PUJK telah menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan.</p> <p>(Pasal 88 ayat (8) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>39</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.39</p> <p>Apakah PUJK telah memastikan pegawai pada fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan memiliki paling sedikit:</p> <p>a. pengetahuan tentang jenis produk dan/ atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan</p> <p>b. kewenangan untuk menangani Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memastikan Pegawai pada fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan memiliki paling sedikit:</p> <p>a. pengetahuan tentang jenis produk dan/ atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan</p> <p>b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.</p> <p>(Pasal 88 ayat (9) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti hasil evaluasi terhadap pegawai pada fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/ atau penyelesaian Pengaduan untuk memastikan pegawai tersebut memiliki paling sedikit:</p> <p>a. pengetahuan tentang jenis produk dan/ atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan</p> <p>b. kewenangan untuk menangani Pengaduan</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi poin a dan b maka "Ya, Seluruhnya" Hanya salah satu a atau b maka "Ya, Sebagian" Tidak memenuhi a dan b maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

40	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.40</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan pelatihan sebagai pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada:</p> <p>a. Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya ?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melakukan pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada Pegawai PUJK.</p> <p>Pengembangan kapasitas Pegawai PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pelatihan.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>(Pasal 91 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti pelaksanaan pelatihan sebagai pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada:</p> <p>a. Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
----	---	----	---

<p>41</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.41</p> <p>Apakah materi dalam pelatihan sebagai pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> prosedur Layanan Pengaduan; tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen; pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK; dan etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen? <p>Dasar Hukum:</p> <ol style="list-style-type: none"> Materi dalam pelatihan Pelindungan Konsumen meliputi: prosedur Layanan Pengaduan; tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen; pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK; dan etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen. <p>(Pasal 91 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <p>Bukti materi dalam pelatihan sebagai pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> prosedur Layanan Pengaduan; tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen; pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK; dan etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi seluruhnya dari 4 (empat) poin materi dari a sd d maka "Ya, Seluruhnya" Memenuhi 3 (tiga) poin dari 4 (empat) poin materi dari a sd d maka "Ya, Sebagian besar" Memenuhi 2 (dua) poin dari 4 (empat) poin materi dari a sd d maka "Ya, Sebagian" Memenuhi 1 (satu) poin dari 4 (empat) poin materi dari a sd d maka "Ya, Sebagian kecil" Tidak memenuhi seluruh poin materi maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya, Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
-----------	---	---------------------	--

42	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.42</p> <p>Apakah PUJK melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan yang dilakukan kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).</p> <p>(Pasal 91 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti hasil evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan yang dilakukan kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.</p> <p>PENJELASAN Evaluasi dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman Pegawai dan kesesuaian materi pelatihan.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File
43	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.43</p> <p>Apakah PUJK telah melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan yang dilakukan kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.</p> <p>(Pasal 91 ayat (7) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti pelaksanaan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan yang dilakukan kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

44	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.44</p> <p>Apakah Direksi PUJK telah menunjuk:</p> <p>a. anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan</p> <p>b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen?</p> <p>Dasar Hukum: Direksi wajib menunjuk:</p> <p>a. anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan</p> <p>b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.</p> <p>(Pasal 90 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti penunjukan:</p> <p>a. anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan</p> <p>b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen, oleh Direksi PUJK.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi poin a dan b maka "Ya, Seluruhnya" Hanya salah satu a atau b maka "Ya, Sebagian" Tidak memenuhi a dan b maka "Tidak sama sekali" 	Ya Sebagian	Klik Di Sini Untuk Membuka File
45	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.45</p> <p>Apakah prosedur Layanan Pengaduan telah disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang dimiliki oleh PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: Prosedur Layanan Pengaduan wajib disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang dimiliki oleh PUJK.</p> <p>(Pasal 35 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Prosedur Layanan Pengaduan telah disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang dimiliki oleh PUJK.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File
46	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.46</p> <p>Apakah PUJK telah menerapkan prosedur Layanan Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: Prosedur Layanan Pengaduan wajib diterapkan oleh PUJK.</p> <p>(Pasal 35 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti hasil evaluasi atas penerapan prosedur layanan Pengaduan.</p>	Ya	Klik Di Sini Untuk Membuka File

<p>47</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.47</p> <p>Apakah prosedur Layanan Pengaduan yang telah disusun oleh PUJK mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> penerimaan Pengaduan; penanganan Pengaduan; penyelesaian Pengaduan; dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan? <p>Dasar Hukum: Prosedur Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, penyelesaian Pengaduan, dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 35 ayat (3) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Prosedur Layanan Pengaduan yang mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> penerimaan Pengaduan; penanganan Pengaduan; penyelesaian Pengaduan; dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan. <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Prosedur Layanan Pengaduan mencakup seluruh aspek (a-d) maka "Ya, Seluruhnya" Prosedur Layanan Pengaduan mencakup 3 (tiga) aspek maka "Ya, Sebagian besar" Prosedur Layanan Pengaduan mencakup 2 (dua) aspek maka "Ya, Sebagian" Prosedur Layanan Pengaduan mencakup 1 (satu) aspek maka "Ya, Sebagian kecil" PUJK tidak memiliki prosedur Layanan Pengaduan atau memiliki prosedur Layanan Pengaduan namun tidak mencakup aspek yang diatur maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya, Sebagian</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>48</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.48</p> <p>Apakah prosedur penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan telah memuat paling sedikit kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan dalam menerima, menangani, maupun menyelesaikan pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: Prosedur penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 masing- masing wajib memuat paling sedikit kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan dalam menerima, menangani, maupun menyelesaikan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 36 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Prosedur penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan yang memuat paling sedikit kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan dalam menerima, menangani, maupun menyelesaikan pengaduan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>49</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.49 Apakah PUJK telah memiliki manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan? Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> pengumpulan informasi; analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan; audit penanganan Pengaduan; revisi manajemen; dan perbaikan berkelanjutan. <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memiliki manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 38 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> pengumpulan informasi; analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan; audit penanganan Pengaduan; revisi manajemen; dan perbaikan berkelanjutan <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> Memenuhi seluruhnya dari 5 (lima) poin materi dari a s.d. e maka "Ya, Seluruhnya" Memenuhi 4 (empat) poin dari 5 (lima) poin materi dari a sd e maka "Ya, Sebagian besar" Memenuhi 3 (tiga) poin dari 5 (lima) poin materi dari a sd e maka "Ya, Sebagian" Memenuhi 1 (satu) hingga 2 (dua) poin dari 5 (lima) poin materi dari a sd e maka "Ya, Sebagian kecil" Tidak memenuhi seluruh poin materi maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya, Sebagian kecil</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>50</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.50 Apakah PUJK telah memelihara register penerimaan Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memelihara register penerimaan Pengaduan.</p> <p>(Pasal 39 ayat (1) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban pemeliharaan register penerimaan Pengaduan.</p> <p>PENJELASAN Pemeliharaan register penerimaan Pengaduan dapat dalam bentuk manual atau digital.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

<p>51</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.51 Apakah Register penerimaan Pengaduan telah terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan dan bukti tanda terima Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: Register penerimaan Pengaduan paling sedikit terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan dan bukti tanda terima Pengaduan.</p> <p>(Pasal 39 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti register penerimaan Pengaduan (manual atau digital) yang terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan dan bukti tanda terima Pengaduan.</p> <p>BOBOT PENILAIAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Register penerimaan pengaduan PUJK terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan pengaduan dan bukti tanda terima pengaduan (a dan b) maka "Ya, Seluruhnya" 2. Register penerimaan pengaduan PUJK terdiri dari sebagian aspek yaitu komponen konfirmasi penerimaan pengaduan atau bukti tanda terima pengaduan (a atau b) maka "Ya, Sebagian" 3. Register penerimaan pengaduan PUJK tidak mencakup kedua aspek tersebut (komponen konfirmasi penerimaan pengaduan maupun bukti tanda terima pengaduan maka "Tidak sama sekali" 	<p>Ya Seluruhnya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>52</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.52 Apakah PUJK telah menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen? Dokumen terkait dengan Layanan pengaduan memuat informasi paling sedikit:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. identitas Konsumen; b. materi Pengaduan; dan c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan. <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen.</p> <p>(Pasal 40 POJK Nomor 18/ POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait kewajiban penatausahaan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen.</p> <p>PENJELASAN Penatausahaan seluruh dokumen dilakukan sejak proses penerimaan sampai dengan penyelesaian Pengaduan. Penatausahaan dokumen untuk Pengaduan secara lisan antara lain rekaman pembicaraan.</p>	<p>Ya</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

53	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.53</p> <p>Apakah PUJK telah menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 79 ayat (1) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel laporan Layanan Pengaduan semesteran yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan “semesteran” adalah posisi akhir bulan Juni dan Desember. Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen. Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir. 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.</p>	Ya	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
54	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.54</p> <p>Apakah PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan tidak melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dikarenakan Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik dimaksud mengalami gangguan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

54.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.54.1</p> <p>Apakah PUJK telah 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?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 80 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel penyampaian kembali laporan Layanan Pengaduan 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
55	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.55</p> <p>Apakah PUJK pernah menerima pemberitahuan dari Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa PUJK tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

55.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.55.1</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan setelah PUJK menerima pemberitahuan dari Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa PUJK tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>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).</p> <p>PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tetap wajib menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 81 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan setelah PUJK menerima pemberitahuan dari Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa PUJK tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
56	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.56</p> <p>Apakah terdapat permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa dari Otoritas Jasa Keuangan kepada PUJK? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

56.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.56.1 Apakah PUJK telah memenuhi permintaan penjelasan dan/ atau dokumen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan dan/atau dokumen oleh Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK 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.</p> <p>(Pasal 11 ayat (4) POJK Nomor 31 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan (Layanan Konsumen))</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemenuhan permintaan penjelasan dan/ atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan dan/ atau dokumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
57	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.57 Apakah PUJK pernah dipertemukan dengan Konsumen oleh OJK dalam rangka penyelesaian sengketa? Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
57.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.57.1 Dalam hal pada pertemuan sebagaimana dimaksud tercapai kesepakatan, apakah PUJK telah melaksanakan kesepakatan?</p> <p>Dasar Hukum: Otoritas Jasa Keuangan mempertemukan PUJK dan Konsumen dalam rangka penyelesaian Sengketa.</p> <p>Jika pada pertemuan sebagaimana dimaksud tercapai kesepakatan, PUJK wajib melaksanakan kesepakatan.</p> <p>(Pasal 12 ayat (2) POJK Nomor 31/2020 tentang Layanan Konsumen)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pelaksanaan kesepakatan hasil pertemuan dengan Konsumen dalam rangka penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh OJK.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

58	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.58</p> <p>Apakah PUJK telah memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 96 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses pemantauan Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan (Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen/APPK).</p>	Ya	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
59	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.59</p> <p>Apakah terdapat Pengaduan terkait PUJK sesuai pemantauan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
59.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.59.1</p> <p>Apakah PUJK telah menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 96 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Kebijakan dan/atau prosedur tertulis yang memuat terkait proses tindaklanjut Pengaduan terkait PUJK sesuai hasil pemantauan pada APPK berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>PENJELASAN 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.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>

60	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.60</p> <p>Apakah terdapat Pengaduan terkait PUJK sesuai pemantauan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
60.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.60.1</p> <p>Apakah PUJK telah menyampaikan Tanggapan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menyampaikan Tanggapan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 96 ayat (6) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan dan/ atau prosedur tertulis terkait penyampaian Tanggapan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan (APPK). 2. Bukti sampel penyampaian Tanggapan Pengaduan melalui APPK. 	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
61	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.61</p> <p>Apakah PUJK menerima permintaan informasi dari Otoritas Jasa Keuangan melalui surat dan/ atau surat elektronik sehubungan dengan pelaksanaan layanan pemberian informasi pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

61.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.61.1</p> <p>Apakah PUJK telah memenuhi permintaan Informasi dari Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan Informasi melalui surat dan/atau surat elektronik?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 95 ayat (5) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemenuhan permintaan Informasi dari Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan Informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.</p> <p>PENJELASAN Pemenuhan Informasi dari PUJK antara lain berupa dokumen yang dibutuhkan Otoritas Jasa Keuangan. 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. 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.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
62	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.62</p> <p>Apakah PUJK menerima permintaan dokumen dan/atau informasi dari Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pembelaan hukum oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk perlindungan konsumen dan masyarakat?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>

	<p>62.1 KODE PERTANYAAN: 9.PS.62.1 Apakah PUJK telah memenuhi permintaan dokumen dan/ atau informasi dari Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: 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.</p> <p>(Pasal 98 ayat (3) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang PKM SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pemenuhan permintaan dokumen dan/ atau informasi dari Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pembelaan hukum perlindungan konsumen dan masyarakat sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.</p>	<p><i>Tidak Ada Jawaban</i></p>	<p><i>Tidak Ada Dokumen</i></p>
<p>63</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.63 Apakah PUJK telah menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 11 huruf a POJK Nomor 61/ POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK))</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>
<p>64</p>	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.64 Apakah PUJK telah membayar iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan pada tahun terakhir?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib membayar iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 11 huruf b POJK Nomor 61/ POJK.07/2020 tentang LAPS SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pembayaran iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan</p> <p>PENJELASAN iuran keanggotaan yang dibayar oleh PUJK kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan merupakan iuran yang telah ditetapkan dalam rapat umum anggota dan merupakan kewajiban PUJK sebagai anggota perkumpulan dari LAPS Sektor Jasa Keuangan. Besaran iuran keanggotaan mempertimbangkan antara lain besar kecilnya skala usaha PUJK maupun variabel lain seperti aset PUJK.</p>	<p>Tidak</p>	<p>Klik Di Sini Untuk Membuka File</p>

65	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.65 Apakah pada tahun terakhir terdapat kesepakatan atau putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan terkait dengan PUJK?</p> <p>Jika Pilihan Jawaban Anda adalah "tidak", maka akan dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya.</p>	Tidak	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
65.1	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.65.1 Apakah PUJK telah melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.</p> <p>(Pasal 11 huruf c POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti sampel pelaksanaan kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan terkait dengan PUJK.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud "kesepakatan dan putusan" adalah kesepakatan yang dicapai dan putusan yang dihasilkan dalam proses penyelesaian Sengketa. Contoh putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan yaitu putusan arbitrase yang telah diserahkan dan didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri dan telah melampaui jangka waktu permohonan pembatalan putusan arbitrase.</p>	<i>Tidak Ada Jawaban</i>	<i>Tidak Ada Dokumen</i>
66	<p>KODE PERTANYAAN: 9.PS.66 Apakah PUJK telah memublikasikan LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK?</p> <p>Dasar Hukum: PUJK wajib memublikasikan LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK. (Pasal 11 huruf d POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK)</p> <p>DOKUMEN PENDUKUNG Bukti publikasi LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.</p> <p>PENJELASAN Yang dimaksud dengan "media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK" adalah media yang digunakan oleh PUJK untuk komunikasi dengan Konsumen, antara lain melalui email dan papan pengumuman yang disediakan di kantor cabang.</p>	Tidak	Klik Di Sini Untuk Membuka File

Makassar, 04 September 2025

BPR Kredit Mandiri Sulawesi Selatan Sejahtera

Disetujui Oleh :

Angriany
Direktur Utama

Rivaldy Oroh
Direktur Kepatuhan