



PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI

**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PT BPR PUTRA MAHKOTA
MANDIRI**

2024



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB I
PENDAHULUAN**

A. LATAR BELAKANG

Di dalam melaksanakan kegiatan usaha jasa perbankan, bank kadang kala tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabah. Hal tersebut antara lain dapat disebabkan karena tidak dilaksanakannya kewajiban transparansi produk oleh bank. Perbankan terus mengembangkan layanannya untuk mencapai yang terbaik dalam berinteraksi dan bersinergi dengan seluruh konsumen selaras dengan tujuan untuk memberikan hidup yang lebih bermakna serta meningkatkan potensi konsumen secara signifikan.

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka Bank perlu untuk mengatur ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang terdiri atas:

1. Desain produk dan/atau layanan
2. Penyediaan informasi produk dan/atau layanan
3. Penyampaian informasi produk dan/atau layanan
4. Pemasaran produk dan/atau layanan
5. Penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan
6. Pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan
7. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan.

Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen memuat:

1. Kesetaraan akses kepada setiap Konsumen
2. Layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia
3. Perlindungan aset Konsumen
4. Perlindungan data dan/atau informasi Konsumen



5. Informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen
6. Mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi pribadi Konsumen.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk:

- a. Menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal.
- b. Meningkatkan pemberdayaan Konsumen.
- c. Menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diatur bahwa Bank harus memenuhi prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen dan Masyarakat yaitu edukasi yang memadai, keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan, perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

C. KETENTUAN UMUM

Dalam Standar Prosedur Operasional Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan :

1. BPR adalah PT. Bank Perkreditan Rakyat Putra Mahkota Mandiri merupakan Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.



3. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di BPR berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
4. Perlindungan Konsumen adalah upaya memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan BPR yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Nasabah dan/atau calon nasabah/masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen BPR.
5. Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB II
KETENTUAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN MASYARAKAT
DISEKTOR JASA KEUANGAN**

A. PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam menyelenggarakan kegiatan usaha BPR wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen antara lain ;

1. Edukasi yang memadai

Prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif yang wajib dilakukan oleh setiap unit kerja, diantaranya mengenai peran BPR dalam memberikan:

- a. Pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat
- b. Pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan, manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di BPR pada saat pemasaran sampai dengan penanganan Pengaduan.

2. Keterbukaan dan transparansi informasi

Prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh konsumen termasuk penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul.

3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab

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

- a. Memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen



Contoh:

- a. pembentukan fungsi atau unit perlindungan Konsumen
 - b. tanggung jawab BPR atas kesalahan dan/atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen setelah melalui proses pembuktian
 - c. tanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan BPR
 - d. pelaporan pelaksanaan perlindungan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
7. Persaingan yang sehat
- Persaingan antara BPR dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur atau tidak melawan hukum atau tidak menghambat persaingan usaha.
8. Bank yang tidak menerapkan prinsip perlindungan konsumen dikenakan sanksi ;
- a. Dikenai sanksi administrasi berupa;
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



B. PERILAKU DASAR

Prilaku Dasar yang wajib dimiliki oleh BPR antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada calon konsumen dan/atau Konsumen.
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
3. Memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan BPR memperlakukan atau melayani konsumen secara tidak diskriminatif.
4. Bank dilarang melakukan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis terhadap calon konsumen dan/atau konsumen dalam melaksanakan kegiatan usaha.
5. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) dikenakan sanksi ;
 - a. Dikenai sanksi administrasi berupa;
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



- d. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (a) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
 - e. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
6. Bank 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. Dikecualikan apabila pihak yang mengajukan permohonan penggunaan produk dan/atau layanan sedang dalam proses perizinan dari otoritas di sektor keuangan
 7. Bank dalam melaksanakan kegiatan usaha dilarang bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin. Dikecualikan apabila pihak yang bekerja sama dengan Bank sedang dalam proses perizinan dari otoritas di sektor keuangan
 8. Dalam hal terdapat Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin, Bank wajib melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. kepada:
 - a) Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Bank, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku Bank, Edukasi dan Pelindungan Konsumen
 - b) Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.
 9. Dalam hal Bank telah bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin, Bank wajib menghentikan kerja sama dengan pihak dimaksud.



10. Otoritas Jasa Keuangan mengenakan sanksi administratif kepada Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) sampai dengan ayat (9) berupa:
- a. Dikenai sanksi administrasi berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)
11. Bank berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik.
12. Bank berhak memastikan adanya iktikad baik calon konsumen dan/atau konsumen dengan melakukan tindakan;
- a) menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya
 - b) meminta calon Konsumen dan/atau Konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada Bank
 - c) melakukan tindakan lain berupa:
 - meminta konsumen memenuhi kesepakatan antara konsumen dan Bank
 - meminta konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.



13. Bank berhak mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai calon Konsumen dan/atau Konsumen, dengan melakukan tindakan;
 - a) menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon konsumen dan/atau Konsumen dengan fakta yang sebenarnya.
 - b) meminta calon konsumen dan/atau konsumen menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada Bank.
 - c) melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
14. Bank wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank dari perilaku:
 - a) memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain
 - b) menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen.
15. Bank wajib memiliki dan menerapkan kode etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah ditetapkan oleh masing-masing Bank.
16. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (14) dan/atau ayat (15) dikenai sanksi
 - a. Dikenai sanksi administrasi berupa ;
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.



- b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
17. Bank 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 Bank. Bentuk tanggung jawab atas kerugian Konsumen dapat disepakati oleh konsumen dan Bank.
 18. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (17) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
 19. Dalam hal Bank dapat membuktikan bahwa terdapat keterlibatan, kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Konsumen, Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
 20. Tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan dalam proses pembuktian sebagaimana dimaksud pada point (19) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.



A. LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

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



7. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
8. Bank wajib menyusun dan menyampaikan laporan literasi dan inklusi keuangan yang terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku BPR, Edukasi dan Pelindungan Konsumen.
9. Dalam hal BPR merupakan konglomerasi keuangan, masing-masing BPR wajib menyampaikan laporan rencana dan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
10. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (8) dan/atau point (9) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) untuk masing-masing laporan bagi Bank.

B. LAPORAN RENCANA LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

BPR wajib menyampaikan laporan rencana literasi dan inklusi keuangan ;

- a. Paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan.
- b. Apabila tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- c. Apabila BPR menyampaikan laporan rencana setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, BPR dinyatakan terlambat menyampaikan laporan rencana.
- d. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan BPR belum menyampaikan laporan rencana, BPR dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana.
- e. BPR yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana tetap wajib menyampaikan laporan rencana kepada Otoritas



Jasa Keuangan.

- f. Bank yang terlambat menyampaikan laporan rencana Literasi dan Inklusi Keuangan dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan.
- g. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (e) dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
- h. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 1.
- i. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

C. LAPORAN REALISASI LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

BPR wajib menyampaikan laporan realisasi literasi dan inklusi keuangan secara semesteran ;

- a. Penyampaian laporan realisasi dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya.
- b. Apabila batas akhir penyampaian laporan realisasi jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan realisasi disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.



- c. Apabila BPR menyampaikan laporan realisasi setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, BPR dinyatakan terlambat menyampaikan laporan realisasi.
- d. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan BPR belum menyampaikan laporan realisasi, BPR dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi
- e. BPR yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi tetap wajib menyampaikan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- f. Bank yang terlambat menyampaikan laporan realisasi dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan.
- g. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (e) dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
- h. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 1.
- i. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (g) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)



D. PENYESUAIAN DAN PERUBAHAN LAPORAN RENCANA LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

Bank dapat melakukan penyesuaian dan perubahan laporan rencana literasi dan inklusi keuangan berupa Penyesuaian berdasarkan permintaan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau Perubahan berdasarkan inisiatif Bank.

a. Penyesuaian berdasarkan permintaan Otoritas Jasa Keuangan;

1. Paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal surat permintaan Otoritas Jasa Keuangan.
2. Apabila batas akhir penyampaian penyesuaian dan perubahan laporan rencana jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, penyesuaian atau perubahan laporan rencana disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya
3. Apabila BPR menyampaikan laporan penyesuaian setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 15 (lima belas) hari, BPR dinyatakan terlambat menyampaikan laporan penyesuaian.
4. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan BPR belum menyampaikan laporan penyesuaian, BPR dinyatakan tidak menyampaikan laporan penyesuaian.
5. BPR yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan penyesuaian tetap wajib menyampaikan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan
6. Bank yang terlambat menyampaikan laporan penyesuaian sebagaimana dimaksud pada point (3) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan untuk masing-masing laporan.
7. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (5) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau



- kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
8. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf a.
9. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)
- b. Perubahan berdasarkan inisiatif Bank
1. Paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.
 2. Apabila batas akhir penyampaian penyesuaian dan perubahan laporan rencana jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, penyesuaian atau perubahan laporan rencana disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya
 3. BPR dapat melakukan perubahan terhadap laporan rencana paling banyak 1 (satu) kali untuk 1 (satu) semester

E. SISTEM PELAPORAN

1. Penyampaian laporan rencana, laporan realisasi, penyesuaian laporan, dan perubahan laporan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.



3. Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
4. Bank yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada point (2), wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.
5. BPR yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (4) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB IV
PELINDUNGAN DATA DAN
INFORMASI KONSUMEN**

**A. MENJAGA KERAHASIAAN DAN KEAMANAN DATA DAN/ATAU
INFORMASI KONSUMEN**

1. BPR wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen, mencakup ;

1) Perseorangan :

- a. Nama lengkap
- b. Nomor Induk Kependudukan
- c. Alamat
- d. Tanggal lahir dan/atau umur
- e. Nomor telepon
- f. Nama ibu kandung
- g. Data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada BPR.
- h. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2) Korporasi :

- a. nama
- b. alamat
- c. nomor telepon
- d. dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham
- e. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada BPR.

2. Kewajiban BPR untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan informasi konsumen dilaksanakan dengan menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.



3. Dalam hal BPR bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi konsumen, BPR wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen.
4. BPR wajib memberikan akses kepada konsumen untuk memperoleh salinan data dan/atau informasi konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (3) dan/atau point (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
6. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf a.
7. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)
8. Bank yang melanggar ketentuan mengenai kerahasiaan data dan/atau informasi pribadi konsumen dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



B. PERTUKARAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Dalam penggunaan data dan/atau informasi konsumen, Bank dapat melakukan pertukaran data dan/atau informasi konsumen dengan pihak lain;

1. Memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Pertukaran data dan/atau informasi konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan langsung oleh BPR dan/atau melalui infrastruktur pengelolaan data secara terintegrasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan dalam hal:
 - Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis
 - Terdapat kewajiban bagi BPR untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

C. TRANSFER DATA

Bank dapat melakukan transfer data dan/atau informasi konsumen berupa perseorangan kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan;

1. memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Dalam hal Bank melakukan transfer data dan/atau informasi konsumen berupa korporasi, Bank wajib memastikan negara tempat kedudukan pihak penerima transfer data dan/atau informasi Konsumen memiliki tingkat perlindungan data pribadi yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.



3. Dalam hal ketentuan tidak terpenuhi sebagaimana dimaksud pada point (2), Bank wajib memastikan terdapat perlindungan data pribadi yang memadai dan bersifat mengikat berupa:
 - a. perjanjian antarnegara tempat kedudukan PUJK yang melakukan transfer data dengan negara tempat kedudukan pihak yang menerima transfer data
 - b. peraturan perusahaan yang mengikat untuk suatu grup perusahaan
 - c. instrumen perlindungan data yang memadai dan mengikat lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
4. Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud point (2) dan (3) tidak terpenuhinya, Bank wajib mendapatkan persetujuan konsumen.
5. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (2) sampai dengan point (4) terkait data dan/atau informasi korporasi dikenai sanksi administrasi berupa ;
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
6. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf a.
7. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)



8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (2) dan point (3) dapat dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

D. LARANGAN BANK

1. Bank dilarang:
 - a. memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumen kepada pihak lain
 - b. menggunakan data dan/atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan
 - c. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh Bank
 - d. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
2. Bank dilarang mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
3. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/atau point (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
4. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf a.



5. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)
6. Ketentuan pada larangan Bank dikecualikan untuk Bank yang telah memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
7. Bank wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen.
8. Dalam hal Bank memperoleh data dan/atau informasi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Bank akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, Bank wajib:
 - a. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk Bank
 - b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi yang diperoleh Bank
9. Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi Konsumen dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.
10. Bank dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (7) dan/atau point (8) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan



- g. pencabutan izin usaha
- 11. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (10) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (10) huruf a.
- 12. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (10) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

E. KEAMANAN SISTEM INFORMASI DAN KETAHANAN SIBER UNTUK PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, Bank wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen

1. Dalam memastikan keamanan sistem informasi, Bank wajib melakukan:
 - a. pengamanan informasi yang ditujukan agar informasi dan data yang dikelola terjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi.
2. Untuk memastikan ketahanan siber, BPR melakukan proses paling sedikit:
 - a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan
 - b. pelindungan aset
 - c. deteksi insiden siber
 - d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber
3. Bank memastikan proses ketahanan siber didukung dengan sistem informasi ketahanan siber yang memadai.
4. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber, BPR wajib mengacu kepada



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



A. DESAIN PRODUK DAN LAYANAN

1. Bank wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen dan mendokumentasikan pelaksanaan perancangan produk dan/atau layanan. Perancangan produk dan/atau layanan mempertimbangkan:
 - a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen
 - b. kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen
2. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
3. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf a.
4. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
5. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (2) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi



sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

B. PENGUJIAN PRODUK DAN/ATAU LAYANAN BARU

1. Bank wajib melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru, dimana pengujian produk dan/atau layanan dilakukan untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan calon Konsumen dan/atau konsumen.
2. Dalam hal hasil pengujian berpotensi merugikan calon Konsumen dan/atau Konsumen, Bank wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dan wajib mendokumentasikan hasil pengujian.
3. Kewajiban dikecualikan untuk:
 - a. produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas
 - b. produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/atau point (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
5. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.



6. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

C. PENETAPAN NILAI/HARGA DAN/ATAU BIAYA PRODUK DAN LAYANAN

1. Bank wajib memiliki pedoman penetapan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.
2. Bank berhak menerima pembayaran sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen
3. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
4. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf a.
5. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



D. PRODUK BPR

Produk adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh BPR dalam bentuk penyelenggaraan produk, layanan, jasa, dan/atau kegiatan lain untuk mendukung usaha BPR. Produk BPR dikelompokkan menjadi:

1. Produk dasar

Produk dasar BPR terdiri dari produk, layanan, jasa, dan/atau kegiatan lain untuk mendukung usaha BPR berupa ;

a. Penghimpunan dana

Produk dasar yang terkait dengan penghimpunan dana antara lain simpanan berupa tabungan dan/atau deposito berjangka

b. Penyaluran dana

Produk dasar yang terkait dengan penyaluran dana berupa kredit atau pembiayaan

c. Penempatan dana

Produk dasar yang terkait dengan penempatan dana, antara lain dalam bentuk:

- 1) Giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank umum dan bank umum syariah.
- 2) Deposito berjangka dan/atau tabungan pada BPR.

d. Kegiatan dasar lain

Produk dasar yang terkait dengan kegiatan dasar lain, antara lain:

- 1) Pemindahan atau transfer dana baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah.
- 2) Layanan penerimaan dana untuk jasa pembayaran tagihan



2. Produk lanjutan

Produk lanjutan BPR terdiri dari produk, layanan, jasa, dan/atau kegiatan lain untuk mendukung usaha BPR yang ;

- a. Berbasis teknologi informasi, antara lain ;
 - 1) Layanan perbankan elektronik yaitu layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, seperti *short message service (SMS) banking*, atau *internet banking*.
- b. Berkaitan dengan penyelenggaraan kegiatan atau produk lembaga jasa keuangan nonbank antara lain ;
 - 1) *Bancassurance* model bisnis distribusi
 - 2) Kerja sama dengan lembaga jasa keuangan nonbank dalam pemasaran produk keuangan.

Produk BPR dikategorikan menjadi Produk baru dan BPR harus mencantumkan penyelenggaraan Produk dasar maupun Produk lanjutan yang memenuhi kategori Produk baru dalam rencana bisnis BPR.

E. PRINSIP PENYELENGGARAAN PRODUK

BPR memastikan penerapan manajemen risiko dan tata kelola atas penyelenggaraan Produk dilakukan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dan penerapan tata kelola yang berlaku bagi BPR. Prinsip penyelenggaraan Produk dipenuhi oleh BPR selama proses penyelenggaraan Produk secara konsisten dan berkesinambungan dimulai sejak tahap perencanaan hingga implementasi. Dalam penyelenggaraan Produk lanjutan, BPR harus memperhatikan prinsip:

a. Permodalan yang memadai

Pemenuhan rasio kewajiban penyediaan modal minimum dan modal inti minimum sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kewajiban penyediaan modal minimum dan pemenuhan modal inti minimum yang berlaku bagi BPR



serta mampu menyerap risiko yang mungkin timbul atas penyelenggaraan Produk.

b. Penerapan manajemen risiko secara efektif

Ditujukan untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang timbul dalam penyelenggaraan Produk meliputi pilar utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko yang berlaku bagi BPR. Termasuk dalam penerapan manajemen risiko yaitu BPR memastikan kesiapan teknologi informasi terutama untuk Produk lanjutan berbasis teknologi informasi Untuk mendukung kesinambungan penyelenggaraan Produk Bank.

F. MEKANISME PENYELENGGARAAN PRODUK BARU

1. PRODUK DASAR BARU

BPR yang menyelenggarakan produk berupa kegiatan dasar lain, sebagaimana dimaksud dalam bagian A point (1) huruf d, wajib menyampaikan laporan realisasi penyelenggaraan Produk dasar baru kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penyelenggaraan produk dasar baru disertai dengan daftar periksa dokumen laporan realisasi penyelenggaraan produk dasar baru, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan.

2. PRODUK LANJUTAN BARU

Bank yang menyelenggarakan produk lanjutan wajib memperoleh persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru dari Otoritas Jasa Keuangan dan wajib menyampaikan laporan realisasi penyelenggaraan Produk lanjutan baru kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penyelenggaraan Produk lanjutan baru, paling sedikit memuat informasi dan penjelasan mengenai :

- a. Jenis dan nama Produk lanjutan baru.
- b. Tanggal penyelenggaraan Produk lanjutan baru disertai bukti yang relevan menjelaskan dimulainya penyelenggaraan Produk lanjutan baru.



- c. Uraian mengenai kesesuaian antara implementasi dan persetujuan atas Produk lanjutan baru yang diselenggarakan.

Untuk memperoleh persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru dari Otoritas Jasa Keuangan, Bank melaksanakan antara lain ;

1. Persetujuan dengan melalui proyek uji coba terbatas (*piloting review*)

- a. Bank wajib melaporkan rencana pelaksanaan proyek uji coba terbatas paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan proyek uji coba terbatas kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Laporan rencana pelaksanaan proyek uji coba terbatas disertai dengan daftar periksa dokumen penyelenggaraan Produk lanjutan baru sebagaimana tercantum dalam Lampiran bagian B yang merupakan bagian tidak terpisahkan.
- c. Bank menetapkan ruang lingkup dan skenario pelaksanaan proyek uji coba terbatas, bertujuan agar Bank dapat mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang mungkin timbul dari penyelenggaraan Produk lanjutan baru. Penetapan ruang lingkup atau batasan uji coba dapat disesuaikan dengan tingkat risiko yang akan diambil oleh Bank sesuai dengan kebijakan dan prosedur dalam penyelenggaraan Produk. Ruang lingkup proyek uji coba terbatas antara lain ;
 - a) Jangka waktu pelaksanaan uji coba terbatas termasuk waktu penyelenggaraan Produk
 - b) Target nasabah dan/atau calon nasabah
 - c) Lokasi atau wilayah uji coba terbatas, dan
 - d) Limit transaksi.
 - e) Skenario pelaksanaan proyek uji coba terbatas antara lain mencakup kondisi kegagalan



- pelaksanaan proyek uji coba terbatas serta penyelesaian yang harus dilakukan oleh Bank.
- d. Dalam proyek uji coba terbatas, Bank wajib menginformasikan kepada calon nasabah dan/atau nasabah bahwa Produk yang digunakan merupakan Produk lanjutan yang sedang diujicobakan dan belum memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dan Bank mendokumentasikan penyampaian informasi kepada calon nasabah dan/atau nasabah mengenai Produk lanjutan yang sedang diujicobakan secara memadai.
 - e. Selama pelaksanaan proyek uji coba terbatas, Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan penilaian atas pelaksanaan proyek uji coba terbatas yang dilakukan oleh Bank.
 - f. Bank menyampaikan permohonan persetujuan kepada Otoritas Jasa Keuangan setelah Bank menyelesaikan seluruh proses proyek uji coba terbatas seperti; selama periode proyek uji coba terbatas tidak terdapat permasalahan yang timbul sehubungan dengan penyelenggaraan Produk, termasuk menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan dengan tetap memperhatikan jangka waktu proyek uji coba terbatas yang telah ditetapkan, dan disertai dengan dokumen pendukung penyelesaian proyek uji coba terbatas, dokumen pendukung dimaksud dapat berupa dokumen yang menjelaskan hasil evaluasi akhir Produk yang telah diujicobakan dan pengesahan penerbitan Produk.
 - g. Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atas permohonan penyelenggaraan Produk lanjutan baru paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah dokumen permohonan diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - h. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin (g) tidak termasuk waktu yang diberikan kepada Bank untuk



melengkapi, memperbaiki, dan/atau memperbarui dokumen permohonan persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru.

2. Persetujuan tanpa melalui proyek uji coba terbatas (*piloting review*)

- 1) Dalam hal memenuhi kriteria tertentu, Bank mengajukan permohonan persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru tanpa melalui proyek uji coba terbatas. Adapun kriteria tertentu meliputi ;
 - a. Produk lanjutan baru berkaitan dengan produk atau kegiatan lembaga jasa keuangan nonbank yang memerlukan izin dan/atau persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
 - b. Produk lanjutan baru merupakan produk, layanan, jasa, dan/atau kegiatan lain untuk mendukung pelaksanaan program pemerintah; dan/atau
 - c. Bank membuktikan bahwa penyelenggaraan Produk lanjutan baru tidak memerlukan proyek uji coba terbatas.
- 2) Bank wajib mengajukan permohonan persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru kepada Otoritas Jasa Keuangan dan disertai dengan daftar periksa dokumen penyelenggaraan Produk lanjutan baru sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 3) Bank yang akan menyelenggarakan Produk lanjutan baru yang memerlukan izin dan/atau persetujuan dari Otoritas lain, maka Bank menyampaikan permohonan persetujuan kepada Otoritas Jasa Keuangan setelah memperoleh izin dan/atau persetujuan dari Otoritas lain.
- 4) Otoritas Jasa Keuangan memproses permohonan dan memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan penyelenggaraan Produk lanjutan baru paling lama



14 (empat belas) hari kerja setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- 5) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin (4) tidak termasuk waktu yang diberikan kepada Bank untuk melengkapi, memperbaiki, dan/atau memperbarui dokumen permohonan persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru.

3. Persetujuan dengan pemberitahuan (*instant-approval*)

- 1) Dalam hal Bank akan menyelenggarakan Produk lanjutan baru berupa:
 - a. Pengembangan dari kegiatan berbasis teknologi informasi
 - b. Produk, layanan, jasa, dan/atau kegiatan lain yang memengaruhi penilaian profil risiko Bank.dapat dikecualikan dari pemenuhan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam **point 1 dan point 2**.
- 2) Dalam hal BPR dan BPRS memenuhi kriteria:
 - a. Peringkat risiko dengan peringkat 1 (satu) atau peringkat 2 (dua) dalam 2 (dua) periode terakhir
 - b. Tingkat kesehatan dengan predikat sehat atau peringkat komposit 1 (satu) dalam 2 (dua) periode terakhir dapat diterapkan pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 3) Bank wajib menyampaikan permohonan persetujuan dalam bentuk pemberitahuan atas rencana penyelenggaraan Produk lanjutan baru kepada Otoritas Jasa Keuangan sebelum penyelenggaraan produk lanjutan baru sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 4) Pemberitahuan atas rencana penyelenggaraan Produk lanjutan baru disertai dengan daftar periksa dokumen penyelenggaraan Produk lanjutan baru sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari pedoman ini.
- 5) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan tidak menyampaikan keberatan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja



setelah dokumen permohonan diterima secara lengkap oleh Otoritas Jasa Keuangan, persetujuan penyelenggaraan Produk lanjutan baru yang diajukan oleh Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berlaku secara efektif.

Dalam hal menurut penilaian Otoritas Jasa Keuangan ;

- a. Rencana pelaksanaan proyek uji coba terbatas
- b. Hasil pelaksanaan proyek uji coba terbatas
- c. Pembuktian yang disampaikan oleh Bank
- d. Pemberitahuan atas rencana penyelenggaraan Produk lanjutan baru.

Tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau berpotensi menimbulkan risiko yang signifikan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan tertentu. Adapun kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan tindakan tertentu meliputi ;

1. Meminta Bank untuk memenuhi persyaratan dan/atau menyesuaikan mekanisme penyelenggaraan menjadi melalui proyek uji coba terbatas.
2. Meminta Bank untuk memenuhi persyaratan dan/atau menyesuaikan mekanisme penyelenggaraan menjadi persetujuan tanpa melalui proyek uji coba terbatas.
3. Menghentikan rencana penyelenggaraan Produk lanjutan baru.
4. Bank harus menyelenggarakan Produk lanjutan baru paling lama 6 (enam) bulan sejak memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
5. Apabila Bank tidak menyelenggarakan Produk lanjutan baru dalam jangka waktu persetujuan Otoritas Jasa Keuangan menjadi tidak berlaku.



G. PENYESUAIAN RENCANA PENYELENGGARAAN PRODUK BARU

Adapun penyesuaian rencana penyelenggaraan produk baru antara lain ;

1. Berdasarkan pertimbangan tertentu, Bank dapat melakukan penyesuaian rencana penyelenggaraan Produk baru selain yang telah disampaikan dalam rencana bisnis.
2. Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta Bank untuk melakukan perbaikan terhadap penyesuaian rencana penyelenggaraan Produk.
3. Bank menyampaikan penyesuaian rencana penyelenggaraan Produk baru paling lama 1 (satu) bulan sebelum penyelenggaraan Produk baru beserta alasan penyesuaian.
4. Dokumen penyampaian penyesuaian rencana penyelenggaraan Produk baru sebagaimana dimaksud pada point (3) tercantum dalam Lampiran bagian C yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari pedoman ini.
5. Otoritas Jasa Keuangan berwenang menyetujui atau tidak menyetujui penyesuaian rencana penyelenggaraan Produk baru yang disampaikan oleh Bank paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap.

H. PENGHENTIAN PRODUK BARU

Bank dapat melakukan penghentian produk dilakukan atas dasar:

1. Inisiatif dari Bank
 - a. Rencana penghentian Produk atas dasar inisiatif dari Bank yang diperkirakan memengaruhi kegiatan usaha Bank, disampaikan dalam rencana bisnis BPR.
 - b. Bank wajib menyampaikan laporan realisasi penghentian Produk Bank kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penghentian.
 - c. Laporan realisasi penghentian Produk paling sedikit memuat informasi dan penjelasan mengenai:
 - a) Jenis dan nama Produk yang dihentikan
 - b) Waktu penghentian
 - c) Alasan penghentian



- d) Langkah penyelesaian atau pengalihan kewajiban kepada nasabah dan/atau pihak lain.
 - d. Bank yang terlambat menyampaikan laporan relisasi penghentian produk dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan per Produk dan paling banyak Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per Produk.
 - e. Pengenaan sanksi administratif tidak menghilangkan kewajiban penyampaian laporan bagi Bank yang belum menyampaikan laporan.
2. Perintah Otoritas Jasa Keuangan
- a. Otoritas Jasa Keuangan memerintahkan Bank untuk menghentikan Produk, jika memenuhi kriteria:
 - i) Produk yang diselenggarakan tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - ii) terdapat pertimbangan lain.
 - b. Penghentian Produk dapat berlaku sementara maupun permanen berdasarkan penetapan Otoritas Jasa Keuangan.
 - c. Bank yang diperintahkan untuk menghentikan penyelenggaraan Produk sebagaimana dimaksud pada point (a) wajib:
 - a) Menyampaikan informasi kepada nasabah atas penghentian Produk.
 - b) Menyampaikan rencana tindak penghentian Produk kepada Otoritas Jasa Keuangan yang memuat:
 - Penyelesaian kewajiban kepada nasabah Bank dan/atau pihak lain
 - Penyempurnaan Produk
 - Tindakan lain yang diperlukan.
 - d. Periode penghentian Produk dan batas waktu penyampaian rencana tindak penghentian Produk sebagaimana dimaksud pada point (c) ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.



- e. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (c), dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- f. Dalam hal Bank ;
 - Telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada poin (e) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (c)
 - Belum dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (e) namun berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan terdapat pelanggaran yang menimbulkan risiko signifikan, Bank dapat dikenai sanksi administratif berupa:
 1. Larangan untuk menyelenggarakan Produk baru
 2. Penurunan tingkat kesehatan BPR

Dalam hal BPR atau BPRS

- telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada poin (e) dan/atau poin(f) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (c); atau
- belum dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (e) dan/atau ayat (f) namun berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan terdapat pelanggaran yang menimbulkan risiko signifikan, maka pihak utama Bank dapat dikenai sanksi administratif berupa larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama lembaga jasa keuangan.



I. SANKSI

1. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam

- a. Bagian F, angka 2 bagian (1) point a dan point b
- b. Bagian F, angka 2 bagian (2) point 2
- c. Bagian F, angka 2 bagian (3) point 3

Dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis

2. Dalam hal Bank ;

- a. telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c atau
- b. belum dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) namun berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan terdapat pelanggaran yang menimbulkan risiko signifikan, Bank dapat dikenai sanksi administratif berupa penurunan tingkat kesehatan Bank.

3. Dalam hal Bank ;

- a. telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c atau
- b. belum dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) namun berdasarkan penilaian Otoritas Jasa Keuangan terdapat pelanggaran yang menimbulkan risiko signifikan, pihak utama Bank dapat dikenai sanksi administratif berupa larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama lembaga jasa keuangan.

4. Bank yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam bagian C angka 1 dan/atau bagian C angka 2 dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan per Produk dan paling banyak Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) per Produk.



5. Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak menghilangkan kewajiban penyampaian laporan bagi Bank yang belum menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Bagian C angka 1 dan/atau Bagian C angka 2.

J. KRITERIA PRODUK DAN AKTIVITAS BARU

Produk atau aktivitas Bank merupakan suatu produk baru atau aktivitas baru apabila memenuhi kriteria sebagai berikut

:

1. Tidak pernah diterbitkan atau dilakukan sebelumnya oleh Bank
2. Telah diterbitkan atau dilaksanakan sebelumnya oleh Bank namun dilakukan pengembangan yang mengubah atau meningkatkan risiko tertentu pada Bank, antara lain meliputi :
 - a. Pengembangan produk Bank yang telah diterbitkan sebelumnya oleh Bank.
 - b. Pengembangan aktivitas Bank yang merupakan aktivitas kerjasama dengan pihak lain, yang dalam pengembangannya memerlukan persetujuan atau pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

K. SISTEM DAN PROSEDUR SERTA KEWENANGAN PENGELOLAAN

1. Organisasi

- a. Penerbitan produk dan/atau pelaksanaan aktivitas baru Bank dilakukan oleh Tim Khusus.
- b. Tim Khusus sebagaimana dimaksud pada point 1 (satu) di atas, dapat merupakan ;
 - Gabungan dari beberapa pejabat Bank yang diberi penugasan khusus
 - Unit tertentu Bank yang memiliki area tugas dalam pengembangan produk
- c. Pembentukan Tim Khusus wajib didasarkan atas Surat Perintah Direksi.



2. Tata Kerja

- a. Tim wajib melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Surat Perintah Direksi.
- b. Tim wajib menyusun kajian atas rencana penyusunan produk maupun aktivitas baru, yang sekurang – kurangnya mencakup hal – hal sebagai berikut :
 - Analisa situasional (internal & eksternal)
 - Analisa SWOT (*strength, weakness, opportunity & threat*)
 - Target Pasar
 - Analisa Pesaing
 - Strategi Pemasaran
 - Analisa Risiko
 - Kesimpulan
- c. Tim wajib memiliki *time table* dan *action plan* pencapaian tugas dan tanggung jawabnya.
- d. Guna mendukung efektivitas pelaksanaan kerja, Tim wajib melakukan pertemuan secara berkala dan mendokumentasikannya dalam notulen rapat dan bersifat mengikat bagi seluruh anggota Tim.
- e. Notulen rapat sebagaimana dimaksud dalam point (d) di atas wajib ditembuskan kepada Direksi.

3. Uji Coba

Bank wajib untuk melakukan uji coba atas metode pengukuran dan pemantauan risiko yang melekat pada produk atau aktivitas baru dalam rangka memastikan bahwa metode tersebut telah teruji dari aspek kehati – hatian dan aspek lainnya, dilakukan sebagai berikut :

- a. Uji coba dilakukan sebelum produk atau aktivitas baru di implementasikan.
- b. Uji coba dilakukan dengan berbagai skenario yang kemungkinan dapat timbul.
- c. Apabila diperlukan, uji coba dapat dilakukan pada kalangan tertentu pegawai, Nasabah dan/atau calon Nasabah.



- d. Dalam hal hasil pengujian berpotensi merugikan Konsumen, Pejabat & Pegawai BPR terkait wajib melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan dimaksud.
 - e. Uji coba dilaksanakan setelah memperoleh persetujuan dari ketua Tim, dengan berkoordinasi dengan Direksi.
 - f. Hasil uji coba wajib didokumentasikan, dengan ditembuskan kepada Direksi Bank.
 - g. Kewajiban diatas dapat dikecualikan untuk ;
 - Produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program Pemerintah atau Otoritas.
 - Produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro.
4. Pelaksanaan
1. Bank wajib mencantumkan rencana penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru dalam rencana Bisnis Bank untuk tahun yang sama dengan rencana penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru tersebut, paling kurang memuat informasi penjelasan sebagai berikut :
 - a. Jenis produk atau aktivitas baru
 - b. Rencana waktu penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru
 - c. Tujuan penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru.
 - d. Keterkaitan produk atau aktivitas baru dengan strategi Bank
 - e. Deskripsi umum mengenai produk atau aktivitas baru
 - f. Risiko yang mungkin timbul atas penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru.
 2. Bank hanya dapat menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru yang telah mendapat persetujuan dari Direksi dan/atau pihak yang memiliki kewenangan berdasarkan peraturan yang berlaku.



5. Pengelolaan

Bank wajib melakukan pengelolaan atas Penerbitan Produk Bank atau pelaksanaan Aktivitas baru yang dijalankan, dengan tetap mengutamakan kepentingan nasabah, Bank, tanpa meninggalkan prinsip kehati-hatian, dilakukan setidaknya melalui :

- a. Pemantauan berkala atas Produk atau aktivitas baru tersebut, baik dari sisi tingkat keberhasilan, risiko, maupun realisasi dibandingkan dengan rencana yang telah ditetapkan
- b. Melakukan *contingency plan* apabila terdapat kondisi-kondisi yang tidak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau cenderung merugikan Bank.

L. PEDOMAN DAN INFORMASI PENETAPAN HARGA

- a. BPR wajib memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan.
- b. Pedoman dan Penetapan harga produk tersebut wajib dikalkulasi ulang berkala.
- c. Penetapan harga yang diputuskan harus disampaikan kepada unit kerja terkait seperti bagian Pemasaran Kredit dan dana sehingga mengetahui kewajaran suku bunga yang ditawarkan.

M. IDENTIFIKASI RISIKO

Pelaksanaan identifikasi produk dan aktivitas baru dilakukan secara menyeluruh atas 6 (enam) jenis risiko, sebagai berikut :

1. Risiko Kredit adalah Risiko akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank.
2. Risiko Likuiditas adalah Risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank.



3. Risiko Operasional adalah Risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.
4. Risiko Kepatuhan adalah Risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.
5. Risiko Reputasi adalah Risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank.
6. Risiko Stratejik adalah Risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan stratejik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

N. PENGUKURAN, PEMANTAUAN & PENGENDALIAN RISIKO

1. Pengukuran Risiko

Pengukuran Risiko Produk dan Aktivitas baru Bank menggunakan metode *Stress testing*, yaitu pengujian yang dilakukan dengan menggunakan berbagai skenario untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan produk tersebut dalam persaingan pasar, termasuk hal-hal yang dapat mempengaruhi likuiditas Bank.

2. Pemantauan Risiko

- a. Bank harus memantau keberhasilan/kegagalan produk atau aktivitas baru tersebut, khususnya terhadap kondisi – kondisi yang dapat mempengaruhi likuiditas Bank, pengukuran risiko termasuk kepatuhan terhadap limit yang ditetapkan
- b. Pemantauan harus memperhatikan indikator peringatan dini untuk mengetahui potensi peningkatan Risiko.
- c. Pemantauan harus dilakukan oleh pegawai atau unit yang terkait didukung dengan Tim.
- d. Hasil pemantauan digunakan sebagai dasar penentuan tindak lanjut bagi Bank untuk memitigasi eksposur Risiko



yang timbul dan melakukan penyesuaian yang diperlukan secara tepat waktu terhadap strategi pemasaran dan likuiditas Bank.

- e. Hasil pemantauan disajikan dalam laporan yang disampaikan kepada Direksi.

3. Pengendalian Risiko

Pengendalian Risiko produk atau aktivitas baru dilakukan melalui strategi jaminan kualitas produk atau aktivitas baru, sistem pemasaran, pelayanan. Khusus bagi produk atau aktivitas yang dapat mempengaruhi kondisi likuiditas Bank, maka pengendalian dilakukan melalui strategi pendanaan, dan rencana pendanaan darurat.

O. ANALISA ASPEK KEPATUHAN

Bank menjamin produk atau aktivitas baru yang diluncurkan tidak memiliki kelemahan dibidang kepatuhan, yang setidaknya dilakukan dengan melakukan analisa dalam hal ;

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, khususnya yang berkaitan dengan produk atau aktivitas baru Bank, baik dari sisi administrasi, perhitungan, maupun pelaporan.
2. Peraturan Perundang –undangan, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

P. TRANSPARANSI

Transparansi Informasi Produk ;

1. Bank menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank, termasuk yang berhubungan dengan produk dan aktivitas baru.
2. Petugas Bank wajib untuk memahami informasi – informasi sebagaimana dimaksud point 1 (satu) di atas.
3. Petugas Bank wajib memberikan informasi kepada Nasabah mengenai informasi-informasi produk. Informasi yang disampaikan dilarang mengandung informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan/atau tidak etis (*misconduct*).



4. Dalam hal Produk Bank terkait dengan penghimpunan dana, Bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk Bank tersebut.
5. Dalam hal perubahan, penambahan, dan/atau pengurangan pada karakteristik produk Bank dengan frekuensi yang cukup tinggi, pemberitahuan kepada Nasabah dapat dilakukan melalui pengumuman tertulis pada Kantor Bank dan/atau tempat-tempat lainnya yang dapat diakses dan dibaca secara mudah oleh Nasabah.
6. *Customer Service* dan/atau *Account Officer* wajib memberikan penjelasan mengenai karakteristik produk Bank secara lisan dan/atau tertulis kepada Nasabah atau calon Nasabah yang akan memanfaatkan produk Bank tersebut. Penjelasan secara lisan dengan memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan, terutama yang terkait dengan risiko dan biaya – biaya yang melekat pada produk Bank.
7. *Customer Service* dan/atau *Account Officer* meminta konfirmasi kepada Nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik produk Bank yang disampaikan dan pemahaman Nasabah mengenai produk Bank tersebut.

Q. LAIN-LAIN

1. Apabila Otoritas Jasa Keuangan memerintahkan Bank untuk menghentikan penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru, maka Bank :
 - a. Dilarang melakukan transaksi baru
 - b. Tetap bertanggung jawab kepada nasabah atas penyelesaian kewajiban terkait produk yang telah diterbitkan atau aktivitas yang telah dilaksanakan.
2. Bank dilarang menugaskan atau menyetujui pengurus dan/atau pegawai Bank untuk memasarkan produk atau melaksanakan aktivitas yang bukan merupakan produk atau aktivitas Bank dengan menggunakan sarana atau fasilitas Bank.



KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PELINDUNGAN KONSUMEN PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI	BAB VI PENYEDIAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN
--	---

A. PENYEDIAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

Dalam penyediaan informasi produk dan layanan, Bank;

1. wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
2. wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
3. wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas dalam dokumen
4. wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam dokumen
5. Bank dilarang menyediakan informasi dan/atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Informasi dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.
7. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (5), dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.



8. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf a.
9. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
10. Dalam hal Bank tidak memenuhi sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (7) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (2) dan/atau point (5) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
11. Bank wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang dibuat dengan memuat:
 - a. informasi terkait:
 - 1) nama dan jenis produk dan/atau layanan
 - 2) nama penerbit
 - 3) fitur utama
 - 4) manfaat
 - 5) risiko
 - 6) persyaratan dan tata cara
 - 7) biaya
 - 8) informasi tambahan
 - b. simulasi/ilustrasi dan/atau data historis/realisasi kinerja bagi produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.
12. Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan dikecualikan dari produk dan/atau layanan ;
 - a. Program Pemerintah atau Otoritas
 - b. Digunakan secara berulang oleh Konsumen.



13. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan terdiri atas 2 (dua) versi:
- a. versi umum
kepada calon konsumen sebelum calon konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang tersedia di Bank.
 - b. versi personal
Kepada calon konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.
14. Dalam hal Bank menyediakan PAYDI, Bank wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang memuat:
- a. nama dan logo Bank
 - b. pernyataan bahwa Bank berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
 - c. nama PAYDI yang dipasarkan
 - d. pernyataan bahwa PAYDI yang dipasarkan merupakan produk asuransi
 - e. jangka waktu pertanggungungan atau kepesertaan
 - f. manfaat PAYDI
 - g. risiko yang ditanggung
 - h. prosedur atau tata cara
 - i. jenis, besaran, dan waktu pembebanan biaya selama jangka waktu pertanggungungan atau kepesertaan
 - j. penjelasan bahwa nilai tunai yang menjadi hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta
 - k. penjelasan mengenai subdana
 - l. jenis akad yang digunakan, khusus untuk PAYDI berdasarkan prinsip syariah
 - m. fitur tambahan pada PAYDI yang dipasarkan dan persyaratan atau kriteria untuk memperoleh fitur tambahan tersebut
 - n. uraian mengenai realisasi kinerja investasi subdana
 - o. ketentuan mengenai periode tenggang (*grace period*) pembayaran premi atau kontribusi dan hak pemegang



- polis, bertanggung, atau peserta untuk membatalkan polis asuransi selama periode mempelajari polis (*free look period*)
- p. nomor telepon dan alamat surat elektronik dari pusat layanan konsumen (*call center*) yang dimiliki Bank.
 - q. informasi mengenai produk asuransi tambahan (*rider*) yang dapat dipilih pemegang polis, bertanggung, atau peserta
 - r. informasi tambahan selain informasi di atas yang relevan dengan tujuan dari ringkasan informasi produk.
15. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan PAYDI terdiri dari 2 (dua) versi:
- a. versi umum pada situs web Bank
 - b. versi personal kepada calon pemegang polis, bertanggung, atau peserta.
16. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (11) sampai dengan point (14), dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
17. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (16) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (16) huruf a
18. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (16) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



B. PRODUK DAN LAYANAN

1. PENGHIMPUNAN DANA

1) TABUNGAN UMUM (TAMU)

Tabungan Umum atau disebut dengan (**TAMU**) adalah salah satu produk tabungan yang dimiliki PT. BPR Putra Mahkota Mandiri. Tabungan ini bisa dimiliki secara perorangan maupun badan usaha atau organisasi yang memiliki banyak transaksi keuangan sehingga dapat menarik dan menyetor uang berkali-kali selama jam kerja untuk berbagai kebutuhan. Tabungan Umum ini juga merupakan tabungan penampung untuk pembayaran cicilan kredit bagi Debitur BPR Putra Mahkota Mandiri.

A. Manfaat

- Simpanan dalam bentuk tabungan konvensional yang dapat diambil setiap waktu (jam kerja) bila diperlukan.
- Setiap penabung diberikan buku tabungan sebagai alat bukti kepemilikan tabungan yang berguna untuk melihat transaksi.
- Simpanan aman dari kehilangan atau pencurian dan jaminan oleh pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

B. Pengguna Produk

- Perorangan atau Calon Nasabah yang telah dewasa dan memiliki identitas diri.
- Anak sekolah yang sudah bisa tandatangan sendiri.
- Anak dibawah umur dan masih dibawah pengawasan orang tua/wali.
- Badan usaha (PT, CV, PD, Koperasi, Organisasi dan Yayasan).



C. Keuntungan

- Tidak ada potongan biaya apapun termasuk administrasi.
- Suku bunga tabungan diatas suku bunga bank umum.
- Dapat dijadikan agunan kredit.

D. Syarat-syarat Pembukaan Tabungan

- Kartu Identitas Diri Asli (KTP/SIM/Paspor) untuk penabung dewasa.
- Kartu Pelajar yang terdapat fotonya/Kartu Identitas Anak (KIA) untuk penabung yang belum dewasa dan dapat menandatangani sendiri.
- Akte Kelahiran atau Kartu Keluarga bagi penabung yang dibawah umur dan tanda tangannya diwakilkan oleh orang tua/walinya.
- Anggaran Dasar dan perubahannya, Kartu Identitas Asli serta dilengkapi SIUP, SITU, NIB, NPWP dan TDP untuk penabung yang tercatat atas nama Badan Usaha (PT/CV/PD) Koperasi, Organisasi dan Yayasan.
- Jika pada Anggaran Dasar Badan Usaha dan Koperasi, Organisasi dan Yayasan tercantum dua orang atau lebih yang berhak mewakili, maka masing-masing pihak harus sepakat untuk menunjuk satu atau dua orang sebagai wakilnya dan dituangkan dalam Surat Kuasa dengan melampirkan Identitas asli.
- Tabungan Gabungan (*Joint Account*) :
 1. Tabungan Gabungan dapat dibuka untuk calon penabung perorangan, kelompok dan badan usaha.
 2. Tabungan Gabungan dapat dibuka dalam tiga status yaitu ; status “And”, status “OR” serta status “QQ”
 3. Tabungan Gabungan harus mencantumkan status Tabungan Gabungan yang telah dipilih



dan harus dicetak oleh komputer saat mencetak nama-nama penabung yang bersangkutan seperti ; “And”, “OR”, “QQ”.

4. Penandatanganan tabungan gabungan untuk status “And” dan “OR” diperlukan tanda tangan dua orang penabung pada saat penempatan maupun pencairan tabungan. Sedangkan penandatanganan Deposito Gabungan dengan status “QQ” cukup satu orang saja, yaitu orang tua, wali atau orang yang diberi kuasa.

- Setoran Awal : Minimal Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah)
- Saldo minimum yang harus disisakan pada setiap kali penarikan sebesar Rp.15.000,- (Lima belas ribu rupiah).

E. Biaya

- Administrasi Bulanan : Rp. 0 (Tidak dikenakan biaya)
- Biaya Penutupan Tabungan : Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah)
- Biaya tabungan pasif Rp 2.500 perbulan.
- Pajak Tabungan : Nasabah dikenakan pajak atas bunga tabungan untuk saldo tabungan \geq Rp. 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus ribu rupiah).
- Penggantian buku tabungan karena hilang dikenakan biaya Rp 5.000.

F. Resiko

- Jika suku bunga Tabungan Umum (TAMU) diatas ketentuan penjaminan, maka tabungannya tidak dijamin LPS.
- Jika penabung tidak melakukan transaksi selama 6 (enam) bulan berturut-turut dengan saldo minimal Rp 15.000 dianggap sebagai tabungan Pasif dan bank berhak menutup rekening tabungan yang bersangkutan.



G. Bunga Tabungan

- Merupakan balas jasa yang diberikan kepada nasabah yang menyimpan uangnya di Bank.
- Bunga Tabungan Umum (TAMU) progresif berdasarkan jumlah saldo tabungan, yaitu ;

Dana Yang Disimpan	Bunga
Rp 10.000.000 keatas	3%
>Rp 1.000.000 s/d Rp. 9.999.999	2%
>Rp. 15.000 s/d Rp. 1.000.000	1%

H. Perhitungan Bunga Tabungan

- Periode perhitungan bunga dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan berjalan berdasarkan saldo terendah yang terdapat dalam bulan yang bersangkutan.
- Rumus perhitungan bunga :

$$\frac{\text{Nilai Nominal} \times \text{Hari} \times \text{Persentase bunga} - \text{Pajak}}{365}$$

- Bunga dibayar pada setiap akhir bulan dengan cara dikreditkan pada saldo tabungan yang tercatat pada pembukuan bank dan dikurangi pajak atas bunga.
- Pajak atas bunga Tabungan Umum (TAMU) sesuai dengan tarif yang diatur dalam aturan perpajakan

I. Penjamin Simpanan

Tabungan Umum (TAMU) dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan sampai dengan Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) dengan ketentuan bunga tabungan tidak lebih besar dari bunga penjaminan LPS dan penabungan tidak sedang bermasalah dengan perbankan.



J. Penutupan Tabungan

- Tabungan Umum (TAMU) dapat ditutup atas permintaan penabung sendiri.
- Pemberi rekomendasi jika yang bersangkutan tidak bekerja dan tidak diketahui keberadaannya.
- Tabungan Pasif dengan saldo minimal Rp 15.000.

K. Informasi lainnya

- Karyawan bidang pelayanan dan pemasaran wajib menjelaskan produk dan dipahami dengan baik oleh (calon) nasabah sebelum membuka rekening.
- Setiap program yang dilakukan oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri sehubungan dengan Tabungan Umum (TAMU) akan disampaikan kepada semua nasabah.



2) **TABUNGAN MASA DEPAN (TAMPAN)**

Tabungan Masa Depan (**Tampam**) adalah tabungan berjangka dengan beberapa pilihan jangka waktu (minimal 2 tahun), merupakan tabungan untuk investasi guna berbagai keperluan, seperti ; renovasi rumah, pembelian kendaraan, biaya sekolah anak/kuliah, pernikahan dan persiapan memasuki purna karya (pensiun) bagi masyarakat yang berpenghasilan tetap, seperti ; pegawai negeri, karyawan swasta dan profesional, tetapi bisa juga bagi masyarakat yang memiliki usaha sendiri (wiraswasta). Tabungan Masa Depan (**Tampam**) merupakan tabungan untuk perorangan yang hanya boleh diambil/dicairkan sesuai jangka waktu yang telah disepakati bersama antara nasabah penabung dengan Bank sewaktu pengisian formulir pembukaan tabungan.

A. Manfaat

- Tabungan investasi yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan : renovasi rumah, pembelian kendaraan, biaya sekolah anak/kuliah, pernikahan dan persiapan memasuki purna karya (pensiun).
- Setiap penabung diberikan buku tabungan sebagai bukti kepemilikan yang berguna untuk melihat transaksi.
- Simpanan aman dari kehilangan atau pencurian dan jaminan oleh pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

B. Pengguna Produk

Perorangan atau Calon Nasabah yang telah berumur 18 s/d 68 tahun dan memiliki identitas diri seperti ; KTP, SIM dan Paspor.

C. Keuntungan

- Tidak ada pemotongan biaya apapun termasuk administrasi.
- Dapat dijadikan agunan kredit.



D. Syarat-syarat Pembukaan Tabungan

- Kartu Identitas Asli (KTP/SIM/Paspor).
- Surat Pernyataan Pembukaan Tabungan Masa Depan yang memuat jangka waktu dan jumlah setoran setiap bulan.
- Setoran Awal : Minimal Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) dan/atau kelipatan 50.000.

E. Biaya

- Administrasi Bulanan : Rp 0 (Tidak dikenakan biaya)
- Biaya Penutupan Tabungan : Rp 0,- (nol rupiah)
- Pajak Tabungan : Nasabah dikenakan pajak atas bunga tabungan untuk saldo tabungan \geq Rp. 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus ribu rupiah).
- Penggantian buku tabungan karena hilang dikenakan biaya Rp 5.000.

F. Resiko

- Tabungan tidak dapat dicairkan sebelum jatuh tempo.
- Jika penabung tidak melakukan transaksi selama 3 (tiga) bulan dengan saldo sesuai dengan surat pernyataan dianggap sebagai Tabungan Pasif.
- Jika tabungan sudah pasif, maka nasabah dapat mencairkan saldo tabungan dan/atau Bank berhak memindah bukukan saldo nasabah ke Tabungan Umum (TAMU) nasabah yang ada di BPR Putra Mahkota Mandiri.

G. Bunga Tabungan

- Merupakan balas jasa yang diberikan kepada nasabah yang menyimpan uangnya di Bank.
- Bunga Tabungan Tampan flat 2% pertahun.

H. Perhitungan Bunga Tabungan

- Periode perhitungan bunga dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan berjalan berdasarkan



saldo terendah yang terdapat dalam bulan yang bersangkutan.

- Rumus perhitungan bunga :

$$\frac{\text{Nilai Nominal} \times \text{Hari} \times \text{Persentase bunga} - \text{Pajak}}{365}$$

- Bunga dibayar pada setiap akhir bulan dengan cara dikreditkan pada saldo tabungan yang tercatat pada pembukuan bank dan dikurangi pajak atas bunga.
- Pajak atas bunga Tabungan Masa Depan sesuai dengan tarif yang diatur dalam aturan perpajakan

I. Penjamin Simpanan

Tabungan Masa Depan (TAMPAN) dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan sampai dengan saldo Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) dengan ketentuan bunga tabungan adalah sebesar maksimum bunga penjaminan LPS dan penabung tidak sedang bermasalah dengan perbankan.

J. Penutupan Tabungan

- Tabungan Masa Depan jika penabung tidak memenuhi ketentuan yang sudah disepakati bersama.
- Pindah domisili dan/atau jika yang bersangkutan tidak bekerja dan tidak diketahui keberadaannya.
- Penabung Pasif dengan saldo minimal sesuai dengan surat pernyataan.

K. Informasi lainnya

- Karyawan bidang pelayanan dan pemasaran wajib menjelaskan produk dan dipahami dengan baik oleh (calon) nasabah sebelum membuka rekening.
- Setiap program yang dilakukan oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri sehubungan dengan Tabungan Masa Depan akan disampaikan kepada semua nasabah.



3) TABUNGAN PENDIDIKAN (TANDIKA)

Tabungan Pendidikan merupakan tabungan berjangka untuk kebutuhan biaya pendidikan anak-anak guna melanjutkan solusi bagi orang tua mempersiapkan biaya pendidikan anak-anak sedini mungkin. **TANDIKA** khusus diperuntukan bagi anak-anak dalam masa pendidikan, mulai dari PAUD, Taman Kanak-kanak, Sekolah Dasar/Madrasah Ibtidaiyah, Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah, Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah/Sekolah Menengah Kejuruan untuk biaya melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

TANDIKA bukan tabungan biasa, jangka waktu menabung bervariasi sesuai dengan keinginan dan kemampuan anak-anak (minimal 1 tahun) dengan setoran perbulan tetap, minimal Rp. 25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) atau kelipatannya dan setiap penabung dilindungi dengan Asuransi *Personal Accident* dengan manfaat ; kematian biasa, kematian karena kecelakaan, dan cacat tetap karena kecelakaan tanpa harus membayar premi

A. Manfaat

Bagi anak didik

- Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan.
- Mendorong budaya gemar menabung.
- Melatih pengelolaan keuangan sejak dini.

Bagi orang tua

- Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan.
- Mengajarkan kemandirian dan kedisiplinan anak dalam mengelola keuangan.
- Memudahkan orang tua untuk mengontrol pengeluaran anak.

Bagi sekolah

- Menjadi sarana edukasi praktis keuangan dan perbankan bagi siswa dan guru.



- Menumbuhkan budaya menabung di sekolah.
- Mengelola sistem pembayaran yang efektif dan efisien di sekolah.

B. Pengguna Produk

- Anak PAUD, TK dan Sekolah Dasar/MI yang ditandatangani oleh orang tua.
- Anak Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs) dan Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK/MA) yang sudah bisa tandatangan sendiri.

C. Keuntungan

- Tanpa biaya administrasi setiap bulannya, kecuali buku hilang
- Perlindungan asuransi *Personal Accident* tanpa membayar premi
- Tabungan dapat dijemput disekolah/rumah
- Bagi anak didik yang berprestasi diberikan penghargaan.

D. Syarat-syarat Pembukaan Tabungan

- Akte kelahiran atau Kartu Keluarga bagi anak PAUD, TK dan Sekolah Dasar/MI.
- Kartu Pelajar bagi siswa SMP/MTs dan SMA/SMK/MA.
- Setoran Awal : Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah), penabung dapat didaftarkan asuransi apabila setoran sudah mencukupi Rp. 25.000 (dua puluh lima ribu rupiah)
- Setoran berikutnya dapat dicicil 4 kali dalam satu bulan.

E. Biaya

- Administrasi Bulanan : Rp 0 (Tidak dikenakan biaya)
- Biaya Penutupan Tabungan : Rp 0 (nol rupiah)
- Pajak Tabungan : Nasabah dikenakan pajak atas bunga tabungan untuk saldo tabungan \geq Rp. 7.500.000 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah).



- Penggantian buku tabungan karena hilang dikenakan biaya Rp 5.000.

F. Resiko

- Tabungan tidak dapat dicairkan sebelum jatuh tempo.
- Jangka waktu menabung minimal 1 tahun
- Jika setoran perbulan tidak sesuai kesepakatan, maka penabung tidak mendapat perlindungan asuransi *personal accident* sampai tabungan ditutup.
- Jika penabung tidak melakukan transaksi selama 3 (tiga) bulan dengan saldo sesuai dengan ketentuan yaitu sebesar Rp. 25.000,- maka dianggap sebagai tabungan pasif dan Bank berhak untuk menutup rekening tabungan yang bersangkutan.

G. Penjamin Simpanan

Tabungan Pendidikan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan sampai dengan saldo Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) dengan ketentuan bunga tabungan adalah sebesar maksimum bunga penjaminan LPS dan penabungan tidak sedang bermasalah dengan perbankan.

H. Penutupan Tabungan

- Tabungan Pendidikan jika penabung tidak memenuhi ketentuan yang sudah disepakati bersama.
- Pindah domisili dari Pekanbaru.
- Tabungan Pasif dengan saldo minimal Rp. 25.000.
- Penutupan tabungan pendidikan sebelum jatuh tempo dibebankan biaya premi asuransi yang telah dibayarkan Bank.

I. Informasi lainnya

- Karyawan bidang pelayanan dan pemasaran wajib menjelaskan produk dan dipahami dengan baik oleh (calon) nasabah sebelum membuka rekening.
- Setiap program yang dilakukan oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri sehubungan dengan Tabungan



Pendidikan akan disampaikan kepada semua nasabah.

4) Deposito

Deposito adalah simpanan dana pihak ke tiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan BPR.

A. Manfaat

- Nasabah dapat menyimpan dana dengan jangka waktu yang diinginkan sesuai rencana investasi.
- Investasi lebih aman karena dijamin oleh pemerintah melalui LPS.

B. Pengguna Produk

- Perorangan atau Calon Nasabah Perorangan yang telah berumur 18 tahun dan memiliki identitas diri seperti ; KTP, SIM dan Paspor.
- Anak dibawah umur dan masih dibawah pengawasan orang tua/wali dengan melampirkan akte kelahiran atau Kartu Keluarga.
- Badan usaha (PT, CV, PD, Koperasi, Organisasi dan Yayasan).

C. Keuntungan

Suku Bunga Deposito diatas suku bunga bank umum dan dijamin oleh (LPS).

D. Syarat dan ketentuan

- Kartu Identitas Asli (KTP/SIM/Paspor).
- Penempatan dana dapat dilakukan dengan setoran tunai, transfer dari bank lain, setoran dengan cek/giro atau debet rekening dari tabungan nasabah di PT. BPR Putra Mahkota Mandiri
- Pembayaran bunga deposito dilakukan tiap bulan dengan cara :
 1. Roll over atau masuk menjadi tambahan pokok simpanan bulan berikutnya.
 2. Dikreditkan ke rekening tabungan nasabah di PT. BPR Putra Mahkota Mandiri.



3. Ditransfer ke Bank lain.
 4. Dimasukan ke Rek Titipan dan kemudian Diambil tunai oleh deposan bersangkutan.
- Bunga yang diterima oleh nasabah sebelumnya dipotong pajak sesuai ketentuan pajak yang berlaku. Saat ini pajak atas bunga dikenakan atas nasabah yang memiliki deposito dan tabungan (atas nama yang sama) dengan jumlah saldo \geq Rp.7.500.000. Besarnya tarif pajak untuk nasabah pribadi maupun perusahaan/organisasi sesuai dengan tarif yang diatur dalam aturan perpajakan.
 - Deposito Universal Gabungan (Joint Account) :
 1. Deposito Gabungan hanya dapat dibuka untuk calon deposan perorangan dengan perorangan.
 2. Deposito Gabungan dapat dibuka dalam tiga status yaitu status “And”, status “Or” dan status “QQ”.
 3. Bilyet Deposito Gabungan harus mencantumkan status Deposito Gabungan yang telah dipilih dan harus dicetak oleh komputer saat mencetak nama-nama deposan yang bersangkutan serta menghasilkan tanda “And”, “Or” dan “QQ”.
 4. Penandatanganan Deposito Gabungan untuk status “And” dan “Or” diperlukan tanda tangan dua orang deposan pada saat penempatan maupun pencairan deposito. Sedangkan penandatanganan Deposito Gabungan dengan status “QQ” cukup satu orang saja, yaitu orang tua, wali atau orang yang diberi kuasa.
 - Bila nasabah yang bersangkutan meninggal dunia, pencairan deposito dapat dilakukan atas permintaan ahli waris dengan melampirkan surat keterangan ahli waris.



- Pemblokiran deposito dilakukan jika atas permintaan nasabah atau permintaan pihak berwajib lainnya dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pembukaan blokir deposito dilakukan atas permohonan nasabah atau pihak berwajib lain atas persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

E. Biaya

- Biaya materai : nasabah diharuskan membayar biaya materai pada saat pencairan deposito berapapun nominalnya.
- Bila bunga deposito hendak ditransfer ke rekening bank lain (melalui counter), dikenakan biaya transfer yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Pajak Deposito : Nasabah dikenakan pajak atas bunga deposito untuk nominal deposito \geq Rp. 7.500.000,- (tujuh juta lima ratus ribu rupiah).

F. Resiko

- Penarikan atau pencairan deposito hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu (sesuai jangka waktu penempatan deposito)
- Pencairan deposito yang dilakukan tidak sesuai dengan tanggal jatuh tempo (break deposito) dikenakan penalti 0,5% dari nominal deposito atau minimal Rp 50.000.
- Jika suku bunga deposito diatas penjaminan, maka dana tidak dijamin LPS.
- Bila bilyet deposito hilang, nasabah harus membuat surat keterangan kehilangan dari kepolisian setempat dan selanjutnya nasabah menyampaikan surat keterangan kehilangan tersebut ke kantor PT. BPR Putra Mahkota Mandiri.



G. Bunga Deposito Dan Jangka Waktu

- Merupakan balas jasa yang diberikan kepada nasabah yang menyimpan uangnya di Bank.
- Bunga deposito yang diberikan kepada deposan/nasabah tidak melebihi bunga penjaminan pemerintah (LPS) dan ditetapkan melalui Surat Keputusan Direksi.
- Jangka waktu deposito terdiri dari ; 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

H. Perhitungan Bunga Deposito

- Bunga deposito dapat dibayar pada saat pencairan atau jika dikehendaki pada tiap bulan. Bunga dihitung mulai dari tanggal valuta sampai tanggal jatuh tempo. Hari bunga setiap bulan adalah sesuai hari dalam satu bulan dan tiap tahun adalah 365 hari.

- Rumus perhitungan bunga deposito :

$$\frac{\text{Nilai Nominal} \times \text{Persentase bunga} \times \text{hari} - \text{Pajak}}{365}$$

- Deposito \geq Rp 7.500.000,- (Tujuh juta lima ratus ribu rupiah) dikenakan pajak.
- Pajak atas bunga Deposito ditanggung oleh deposan.

I. Penjamin Simpanan

Deposito dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan sampai dengan saldo Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) dengan ketentuan bunga deposito adalah sebesar maksimum bunga penjaminan LPS dan deposan/nasabah tidak sedang bermasalah dengan perbankan.

J. Informasi lainnya

- Karyawan bidang pelayanan dan pemasaran wajib menjelaskan produk dan dipahami dengan baik oleh (calon) nasabah sebelum membuka deposito.



- Setiap program yang dilakukan oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri sehubungan dengan Deposito akan disampaikan kepada semua nasabah.

2. PENYALURAN DANA / KREDIT

1) Jenis Kredit

➤ Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit yang ditujukan untuk meningkatkan dan pengembangan usaha debitur dengan cara menambah modal untuk peningkatan jumlah bahan baku, persediaan barang jadi dan biaya lainnya yang berkaitan dengan operasional usaha.

➤ Kredit Konsumtif

Fasilitas kredit yang ditujukan untuk keperluan konsumtif debitur (membeli barang-barang untuk dikonsumsi atau dipakai sendiri guna mendukung kehidupan sehari-hari seperti kendaraan bermotor, renovasi rumah, perabotan rumah tangga, biaya sekolah/kuliah, biaya pernikahan dan sebagainya).

➤ Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang ditujukan untuk menambah kapasitas usaha atau kapasitas produksi debitur, diantaranya untuk perluasan tempat usaha, penambahan alat produksi seperti mesin berikutan pemasangannya, dan sebagainya.

Kredit Investasi juga berupa penambahan aset bagi seseorang dapat berbentuk tanah perumahan/perkebunan/pertanian, rumah/ruko dan kendaraan. Bank hanya membiayai 80% dari rencana investasi dari debitur, sedangkan 20% merupakan dana sendiri/debitur.



2) Syarat dan Ketentuan

- Fc KTP (suami + istri atau orang tua) yang masih berlaku
- Fc Surat Nikah/Akta Nikah (bagi yang berkeluarga)
- Fc Kartu Keluarga.
- Fc (Akte, SITU, NPWP, TDP SIUP) minimal Surat Keterangan Usaha dari Pengelola Pasar/Mall atau Kelurahan.
- Fc SK Pengangkatan Pegawai/Karyawan Tetap, Keterangan Bekerja, Kontrak Kerja dan Slip/ Perincian gaji.
- Telah berusia dewasa dan cakap secara hukum serta dalam masa usia produktif (21 tahun s/d 64 tahun pada saat akhir masa kredit).
- Memiliki usaha tetap lebih dari 2 tahun.
- Mendapat persetujuan dari Suami / Istri.
- Bersedia untuk di survey ke kantor / tempat usaha / tempat tinggal dan agunan calon debitur dan bersedia untuk dimintakan keterangan pada individu lain maupun dengan tetangga dan saudara sekandung yang bersangkutan.
- Bersedia untuk melengkapi dokumen pendukung permohonan fasilitas kredit.
- Bersedia untuk dimintakan keterangan pada Bank dan atau Lembaga Keuangan lainnya.

3) Resiko

- Pelunasan yang dipercepat (*Prepayment*) keseluruhan dapat dilakukan dengan dikenakan denda/finalti ; **5 (lima) bulan** bunga dan bunga berjalan.
- Pelunasan kredit sebagian untuk memperkecil cicilan: 1 bulan bunga.
- Pelunasan kredit dalam rangka pengajuan kredit baru (*top up*) dikenakan denda/finalti ; bunga 1 (satu) bulan bunga dan bunga berjalan.



- Denda untuk keterlambatan pembayaran cicilan kredit sebesar 3% (tiga perseratus) dari cicilan perbulan atau minimal Rp 3.000.
- Bagi debitur kredit akan tercatat dalam daftar informasi debitur pada SLIK Otoritas Jasa Keuangan.

4) **Besaran Kredit (plafond)**

- Minimal Rp. 1.000.000.
- Maksimal Rp. 800.000.000.

5) **Suku Bunga Kredit dan Jangka Waktu**

Dalam kota Pekanbaru

Plafon ≤ Rp 30 Juta	: 15% - 16% anuitas
Plafon > Rp 30 Juta s/d ≤ 100 Juta	: 15% - 16% flat murni
Plafon > Rp 100 Juta	: 14% flat murni

Daerah pinggiran dengan radius > 20 KM

Plafon ≤ Rp 30 Juta	: 16% - 17% anuitas
Plafon > Rp 30 Juta	: 15% - 17% flat murni

Jangka waktu kredit untuk masing-masing jenis kredit :

- a. Modal kerja : 1 s/d 3 tahun dan dapat dipertimbangkan menjadi 5 tahun.
- b. Investasi : 1 s/d 10 tahun
- c. Konsumsi : 1 s/d 5 tahun
- d. Konsumsi untuk kepemilikan rumah : 1 s/d 15 tahun dengan *Down Payment* 20% s/d 30%

6) **Sifat Kredit**

Angsuran pokok dan bunga sekaligus per bulan (*alflopend/installment*).



7) Kemampuan Membayar (*repayment capacity*)

- Untuk pengusaha tidak berpenghasilan tetap
Repayment Capacity (75% x Penghasilan bersih)
- Untuk calon debitur yang berpenghasilan tetap dan ada usaha lainnya
Repayment Capacity (75% x Penghasilan bersih)
- Untuk calon debitur yang berpenghasilan tetap
Repayment Capacity (33.33% x Penghasilan kotor)

8) Pencairan Kredit

Dipindah bukukan ke Tabungan Umum (TAMU) debitur di BPR.

9) Agunan/Jaminan Kredit

- Tanah dan bangunan dengan surat SHM dan SHGB, maksimal 70% dari nilai pasar.
- Tanah dan bangunan dengan surat SKT dan SKGR, maksimal 60% dari nilai pasar dengan plafond kredit maksimal Rp 50.000.000.
- Kendaraan bermotor, maksimal 70% dari harga pasar.
- Cash Collateral (deposito dan tabungan di BPR), 70% - 80% dari jumlah nominal.

10) Perjanjian Kredit

Plafond	Bentuk Perjanjian
Rp 1 juta s/d <Rp 50 juta	Legalisasi
≥Rp 50 juta	Notarial



11) Pengikatan Agunan/Jaminan

No	Plafon	Agunan	Pengikatan	Perjanjian
1	1 Juta < 50 Juta	BPKB	Fidusia	Legalisasi
2	≥ 50 Juta	BPKB	Fidusia	Notarial
3	1 Juta < 50 Juta (proses balik nama)	SHM/SHGB	PJB, AJB, SKMHT	Legalisasi
4	≥ 50 Juta (proses Balik Nama)	SHM/SHGB	PJB, AJB, SKMHT, APHT	Notarial
5	1 Juta < 50 Juta	SHM/SHGB	SKMHT	Legalisasi
6	≥ 50 Juta	SHM/SHGB	SKMHT, APHT	Notarial
7	1 Juta < 50 Juta	SKGR / SKPT / SKT	Kuasa Jual	Legalisasi
8	≥ 50 Juta	SKGR / SKPT / SKT	Kuasa Jual	Notarial
9	≥ 50 Juta (Peningkatan HAK)	SKGR / SKPT / SKT	Kuasa Jual, SKMHT, APHT	Notarial
10	1 Juta ≤ 25 Juta	- BPJS Ketenaga Kerjaan/Pensiun an - Kuasa Potong Gaji - Rekomendasi - Kuasa Mencairkan BPJS	Di Bawah tangan	Legalisasi
11	1 Juta < 50 Juta	Kios/Lapak	Akta Fidusia	Legalisasi
12	≥ 50 Juta	Kios/Lapak	Akta Fidusia	Notarial



12) Asuransi

- Debitur wajib diasuransikan dengan *Uang Pertanggung* sebesar plafon kredit.
- Agunan yang memiliki resiko tinggi kehilangan atau kebakaran wajib diasuransikan dengan *Uang Pertanggung* sebesar harga pasar.
- Pada polis asuransi jiwa dan kerugian wajib mencantumkan *Bankers Clause*.
- Premi asuransi dibebankan kepada debitur dan dibayar lunas ketika akad kredit dilakukan.
- Perusahaan asuransi yang disetujui adalah perusahaan yang telah memiliki ikatan kerja sama dengan BPR.

13) Jenis Pembayaran

- Angsuran setiap bulan.
- Pembayaran angsuran melalui autodebet dari tabungan debitur.

14) Biaya

a. Dalam kota Pekanbaru

- Provisi : 1% dari plafond kredit
- Administrasi kredit : 1% dari plafond kredit
- Pembukaan TAMU : Rp. 50.000
- Pembukaan TAMPAN : Minimal Rp. 50.000
- Premi asuransi jiwa : Sesuai dengan rate asuransi
- Premi asuransi kerugian : Sesuai dengan rate asuransi
- Biaya notaris : Sesuai dengan ketentuan notaris

b. Daerah Pinggiran dengan Radius > 20 KM

- Provisi : 2% dari plafond kredit
- Administrasi kredit : 2% dari plafond kredit
- Pembukaan TAMU : Rp. 50.000
- Pembukaan TAMPAN : Minimal Rp. 50.000
- Premi asuransi jiwa : Sesuai dengan rate asuransi



- Premi asuransi kerugian : Sesuai dengan rate asuransi
- Biaya notaris : Sesuai dengan ketentuan notaris

15) Informasi lainnya

- Setiap perubahan ; suku bunga, jangka waktu, biaya kredit, plafond, perjanjian, pengikatan, denda dibawah ketentuan ini merupakan deviasi dapat dilakukan dengan membuat memo intern.
- Setiap perubahan mengenai Kredit modal kerja (meliputi perubahan suku bunga, biaya, dan atau program lainnya) akan disampaikan kepada semua nasabah.
- Karyawan BPR penanggungjawab pengikatan kredit wajib menjelaskan setiap pasal/klausul yang ada dalam perjanjian kredit dan mengkonfirmasi kepada nasabah apakah sudah memahami isi perjanjian sebelum menandatangani perjanjian kredit.

3. PENUTUPAN REKENING TABUNGAN ORANG YANG MENINGGAL

Pengurusan dan penutupan aset orang yang meninggal perlu dilakukan untuk menghentikan tanggung jawab yang dikenai pada aset tersebut, seperti biaya rutin hingga pajak. Misalnya saja almarhum memiliki tabungan di rekeningnya, tentu akan terus terpotong dengan biaya bulanan yang dikenakan bank.

Dalam hal Nasabah Penyimpan telah meninggal dunia, ahli waris yang sah dari Nasabah Penyimpan yang bersangkutan berhak memperoleh keterangan mengenai simpanan Nasabah Penyimpan tersebut," bunyi Pasal 44A ayat (2) UU Nomor 10 Tahun 1998. Bank wajib memberikan informasi rekening nasabah yang meninggal, termasuk membantu proses pencairannya oleh ahli waris. "Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari Nasabah Penyimpan yang dibuat secara tertulis,



bank wajib memberikan keterangan mengenai simpan Nasabah Penyimpan pada bank yang bersangkutan kepada pihak yang ditunjuk oleh Nasabah Penyimpan tersebut.

1) SYARAT PENUTUPAN REKENING

Dengan prinsip kehati-hatian, bank membutuhkan waktu untuk mencairkan dana nasabah yang sudah meninggal, tapi semata-mata untuk alasan keamanan. Ahli waris yang sah adalah orang yang tercatat resmi secara hukum sebagai ahli waris nasabah yang bersangkutan. Pencairan hanya bias dilakukan oleh ahli waris tersebut. Berikut syarat menutup rekening tabungan orang yang meninggal :

- 1) Kartu identitas pemilik rekening dan seluruh ahli waris, berupa KTP yang masih berlaku.
- 2) Kartu keluarga (KK) pemilik rekening dan ahli waris.
- 3) Buku rekening tabungan atau sertifikat deposito, jika hendak mengklaim deposito.
- 4) Surat Kematian pemilik rekening.
- 5) Surat nikah pemilik rekening atau surat cerai bagi yang sudah bercerai.
- 6) Surat keterangan ahli waris. Surat ini harus disahkan oleh pihak Kelurahan/Desa dan Kecamatan.
- 7) Surat kuasa pencairan dana, yang mana harus diberikan jika tidak semua ahli waris bisa datang mengurus ke bank langsung.
- 8) Surat Pernyataan di tandatangani oleh Ahli Waris.
- 9) Slip Penarikan di tandatangani oleh Ahli Waris.

2) TAHAPAN PENCAIRAN REKENING

Berikut tahapan pencairan rekening orang yang sudah meninggal oleh ahli waris :

a. Mendatangi kantor BPR Putra Mahkota Mandiri

Hal pertama yang perlu dilakukan ahli waris adalah mendatangi kantor bank. Sebaiknya, datang ke kantor bank di mana almarhum membuka rekeningnya agar



pencairannya bisa dilakukan lebih cepat dan mudah. Jika berkas sudah lengkap dibawa ke kantor bank, maka proses pencairan bisa langsung diproses. Namun jika belum membawa berkas, ahli waris bisa bertanya langsung kepada pihak bank.

b. Lengkapi berkas

Kelengkapan berkas atau dokumen yang menjadi persyaratan oleh bank merupakan hal yang sangat penting dalam proses penutupan rekening tabungan. Hal ini karena pihak bank harus benar-benar memastikan bahwa orang yang datang untuk menutup tabungan dan mengklaim saldo rekening adalah memang benar ahli waris dari pemilik rekening.

c. Pengajuan penutupan rekening dan pencairan

Sebelum bisa dicairkan, ahli waris harus terlebih dahulu menutup rekening nasabah yang sudah meninggal. Pihak bank biasanya akan mengenakan biaya penutupan yang harus dibayarkan ahli waris. Setelah semua dokumen lengkap, maka pihak bank bisa langsung memproses pencairan rekening yang sudah ditutup. Bank akan melakukan verifikasi dan validasi ahli waris sesuai dengan prinsip kehati-hatian.



KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PELINDUNGAN KONSUMEN PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI	BAB VII PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN
--	---

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

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



7. Bank wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan
 - a. versi umum
kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang tersedia di Bank.
 - b. versi personal
kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.
8. BPR wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang tidak menyesatkan sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan BPR terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian.

Tanda asterisk (*) pada Iklan di Media hanya boleh digunakan untuk memberi penjelasan lebih rinci atau sumber dari sesuatu pernyataan yang bertanda tersebut.

Tanda asterisk (*) pada Iklan di Media tidak boleh digunakan untuk menyembunyikan atau menyesatkan Konsumen dan/atau masyarakat tentang kualitas, kinerja, atau harga sebenarnya dari produk dan/atau layanan yang diiklankan, ataupun tentang ketidaktersediaan hadiah suatu produk dan/atau layanan.
9. Pejabat BPR terkait wajib menyediakan berbagai sarana media komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat yang paling kurang meliputi surat, *email*, telepon, dan *website*.
 - a) Dalam hal menggunakan sarana komunikasi dengan berbagai media maka wajib memastikan sarana komunikasi tersebut selalu dilakukan pengkinian dan dapat diakses.
 - b) Informasi yang disampaikan melalui *website* paling kurang memuat hal- hal sebagai berikut :



- i. *company profile*, yang secara lengkap diantaranya mencantumkan:
 1. ijin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas lain sebelum terbentuknya OJK
 2. struktur organisasi dan nama pejabat BPR minimal Komisaris, Direksi dan Kepala Wilayah
 3. jaringan, alamat, dan nomor telepon kantor wilayah/cabang
 - ii. ringkasan informasi seluruh produk dan/atau layanan
 - iii. prosedur dan cara bertransaksi
10. Dalam hal produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas Pegawai atau pekerja, Bank menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen atau pemberi kerja.
11. Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan dengan metode:
- a. tatap muka
 - b. tanpa tatap muka
12. Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan tanpa tatap muka, dilakukan melalui:
- a. media cetak
 - b. media elektronik
 - c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen
13. Dalam hal Bank menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan Bank lain dengan model bisnis referensi untuk produk Bank, masing-masing Bank 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.
14. Bank wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal



15. Konfirmasi pemahaman wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
16. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyampaian informasi untuk pemasaran dan ringkasan informasi produk dan/atau layanan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
17. Bank wajib menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.
18. Dalam hal Bank menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, Bank wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
19. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (7), point (13), point (14), point (13) dan/atau point (15) dan point (17) dan/atau point (18) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
20. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (19) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (19) huruf a.
21. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (19) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)



KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PELINDUNGAN KONSUMEN PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI	BAB VIII PEMASARAN PRODUK DAN LAYANAN
--	--

1. Mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi dan layanan

- 1) Bank wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
 - a. nama dan/atau logo Bank
 - b. pernyataan bahwa Bank berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Dalam hal pemasaran produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perseorangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, orang perseorangan dimaksud wajib menginformasikan pernyataan berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan pada penawaran dan promosi produk dan/atau layanan
- 3) Logo Otoritas Jasa Keuangan dilarang dicantumkan dalam pernyataan
- 4) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.



- 5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
- 6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

2. Penawaran produk dan/atau layanan

- 1) Bank dilarang menawarkan produk dan/atau layanan yang merugikan atau berpotensi merugikan calon konsumen dengan menyalahgunakan keadaan atau kondisi calon konsumen dan/atau masyarakat yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
- 2) Bank dilarang menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf a.
- 5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



- 6) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (2) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
- 7) Bank dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- 8) Bank dilarang mewajibkan persetujuan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
- 9) Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, Bank wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.
- 10) Bank yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen dan/atau Konsumen wajib memenuhi:
 - a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen dan/atau Konsumen
 - b. menginformasikan nama Bank dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari Bank
 - c. menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang diperoleh Bank, dalam hal Bank mendapatkan data dan/atau informasi calon Konsumen dan/atau Konsumen dari pihak lain.
- 11) Bank 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.



- 12) Perekaman untuk penawaran produk dan/atau layanan wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 13) Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen menyetujui penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, Bank wajib mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan.
- 14) Dalam hal Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, Bank wajib memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil perekaman suara dan/atau video.
- 15) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (8) sampai dengan point (14) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 16) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (15) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (15) huruf a.
- 17) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (15) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- 18) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (2) dan point (4) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



3. Memperhatikan Kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon konsumen.

- 1) Bank wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan.
- 2) Kesesuaian ditentukan berdasarkan klasifikasi calon Konsumen yang ditetapkan oleh Bank dengan mempertimbangkan:
 - a. latar belakang calon Konsumen
 - b. pekerjaan calon Konsumen
 - c. keuangan calon Konsumen
 - d. maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan dari Bank
 - e. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen.
- 3) Bank wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
- 4) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/atau point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.



- 6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- 7) Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (4) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

4. Menjual Produk dan/atau Layanan Hasil Aktivitas Kerjasama dengan Bank Lain

- 1) Dalam hal Bank menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan Bank lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan Bank, Bank wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) Bank, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- 2) Bank dilarang memaksa calon Konsumen untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu Bank.
- 3) Bank pemilik produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja wajib bertanggung jawab atas produk dan/atau layanan yang telah dipilih oleh Konsumen.
- 4) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif



- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
- 6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

5. Menyampaikan Informasi mengenai adanya Benturan Kepentingan dalam melakukan penawaran produk dan layanan

- 1) Bank wajib menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan dalam melakukan penawaran kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- 2) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf a.
- 4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



A. Dalam pemasaran PAYDI, Bank wajib ;

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



6. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (5) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
7. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (6) huruf a.
8. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

B. Dalam hal Bank melakukan pemasaran terhadap PAYDI menggunakan sarana komunikasi pribadi

1. Wajib diikuti dengan:
 - a. tatap muka
 - b. tanpa tatap muka
2. Kegiatan pemasaran terhadap PAYDI yang menggunakan sarana komunikasi pribadi yang diikuti pertemuan tanpa tatap muka wajib dilaksanakan secara digital melalui *video conference*.
3. Pemasaran PAYDI sebagaimana dimaksud pada point (1) wajib memuat informasi mengenai identitas Bank, produk asuransi yang ditawarkan, serta syarat dan ketentuan polis asuransi.
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (2) dan/atau point (3), dikenai sanksi administratif berupa:



- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
5. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
6. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
7. Bank 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
8. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi terdapat ketidaksesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta yang menjadi target pemasaran, Bank wajib mengembangkan kebijakan dan prosedur penilaian kesesuaian produk asuransi dengan kebutuhan dan profil risiko.
9. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (7) dan/atau point (8) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif



- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
10. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (9) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (9) huruf a.
11. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (9) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



A. PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN

1. Bank memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian produk dan/atau layanan.
2. Perjanjian produk dan/atau layanan berbentuk perjanjian tertulis. Perjanjian tertulis dapat berbentuk perjanjian baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan.
3. Bank dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan
4. Dalam perjanjian produk dan/atau layanan, Bank wajib mencantumkan ;
 - a. Biaya dari produk dan/atau layanan yang harus dibayar Konsumen
 - b. Komisi/imbalan kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan yang diperoleh dari pembayaran yang dilakukan oleh Konsumen, dalam hal Bank memberikan komisi/imbalan kepada agen pemasar/perantara produk dan/atau layanan.
5. Bank wajib mencantumkan kesepakatan pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dalam perjanjian produk dan/atau layanan antara Bank dan Konsumen.
6. Bank dilarang menyediakan perjanjian yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Perjanjian dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.



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

B. MEMBERIKAN PEMAHAMAN KEPADA CALON KONSUMEN

1. Bank wajib memberikan pemahaman kepada calon Konsumen mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Konsumen.
2. Bank memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausul perjanjian.
3. Bank wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausul perjanjian sebelum menandatangani perjanjian.
4. Konfirmasi pemahaman klausul perjanjian wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.



5. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (3), dan/atau point (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.
6. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf a.
7. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
8. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (5) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



C. FORMAT PERJANJIAN BAKU

- a. Perjanjian Baku yang memuat hak dan kewajiban Konsumen dan persyaratan yang mengikat Konsumen secara hukum, wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, tanda, istilah, frasa yang dapat dibaca, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen.
- b. Apabila Konsumen menemukan ketidakjelasan, BPR wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh Konsumen, baik secara tertulis di dalam Perjanjian Baku, maupun secara lisan sebelum Perjanjian Baku ditandatangani.
- c. Dalam hal Perjanjian Baku menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat dari bahasa lain selain Bahasa Indonesia, maka istilah, frasa, dan/atau kalimat dari bahasa lain tersebut harus disandingkan dengan istilah, frasa, dan/atau kalimat dalam Bahasa Indonesia.
- d. Dalam Perjanjian Baku wajib memuat pernyataan sebagai berikut:

“PERJANJIAN INI TELAH DISESUIKAN DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN”
- e. Selain berbentuk cetak, Perjanjian Baku dapat berbentuk digital atau elektronik atau disebut *e-contract* untuk ditawarkan oleh BPR melalui media elektronik.
- f. Dalam hal Perjanjian Baku berbentuk cetak, maka berlaku hal-hal sebagai berikut:
 1. BPR wajib memastikan terdapat persetujuan tertulis Konsumen dengan cara antara lain membubuhkan tanda tangan dalam Perjanjian Baku atau dokumen lain yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian Baku yang menyatakan persetujuan Konsumen.



2. BPR dapat menggandakannya sehingga transaksi dapat memenuhi tujuan, yaitu cepat, efektif, efisien, berulang, dan memberikan kepastian hukum. BPR memberikan waktu yang cukup bagi Konsumen untuk membaca dan memahami Perjanjian Baku sebelum menandatangani atau sebelum efektif berlakunya Perjanjian Baku.

D. LARANGAN BANK MEMBUAT DAN MENGGUNAKAN PERJANJIAN BAKU

1. Perjanjian tertulis yang dibuat oleh pihak Bank dapat berbentuk perjanjian baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang dalam peraturan perundang-undangan.
2. Bank dilarang membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi yang berisi:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Bank kepada Konsumen
 - b. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada Bank, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang digunakan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - c. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Bank menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab Bank
 - d. memberi hak kepada Bank untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan/atau layanan
 - e. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada Bank untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran



- f. menyatakan bahwa Bank dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati
 - g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Bank terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen
 - h. memberikan kewenangan bagi Bank untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul
 - i. menyatakan bahwa Bank memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak
 - j. menyatakan bahwa Bank membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank
 - k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat Bank ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian
 - l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian.
3. Bank yang melanggar ketentuan terkait larangan membuat dan menggunakan perjanjian baku yang membuat klausul eksonerasi/eksemi dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
4. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf a.



5. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
6. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (2) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

E. PEMBERIAN AKSES KEPADA KONSUMEN UNTUK MENCETAK SALINAN ATAS DOKUMEN PERJANJIAN BAKU

1. Bank wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku
2. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
3. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf a.
4. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



F. PENYUSUNAN PERJANJIAN TERHADAP PRODUK ASURANSI YANG DIKAITKAN DENGAN INVESTASI (PAYDI)

Dalam hal Bank menyusun perjanjian terhadap PAYDI,

1. Bank dilarang mencantumkan garansi, target tertentu, dan/atau sejenisnya atas hasil investasi dan/atau nilai tunai.
2. Perjanjian terhadap PAYDI sebagaimana dimaksud pada point (1) paling sedikit memuat:
 - a. cara pembatalan polis asuransi dalam periode mempelajari polis, serta besaran dana yang dikembalikan dan waktu pengembalian dana kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal dilakukan pembatalan polis asuransi dalam periode mempelajari polis
 - b. nama subdana, strategi investasi, dan proporsi alokasi investasi dari subdana
 - c. pembentukan subdana, meliputi tata cara dan waktu
 - d. pembentukan nilai tunai, meliputi tata cara, waktu, dan nilai aset bersih atau nilai aset bersih per unit yang digunakan sebagai acuan
 - e. besaran, cara, waktu, dan jangka waktu pembayaran premi atau kontribusi
 - f. seluruh biaya yang dikenakan selama periode pertanggungansian atau kepesertaan, termasuk jenis, besaran, cara pengenaan, waktu pengenaan, dan jangka waktu pengenaan biaya tersebut
 - g. cara penghitungan besaran manfaat yang dikaitkan dengan investasi, yang dapat diterima pemegang polis, tertanggung, atau peserta apabila dilakukan penarikan dana atau pengakhiran polis asuransi
 - h. hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta
 - i. fitur tambahan yang dimiliki PAYDI dan persyaratan atau kriteria untuk memperoleh fitur tersebut, jika ada
 - j. biaya yang dibebankan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal pemegang polis tidak membatalkan polis asuransi setelah periode pembayaran premi atau kontribusi berakhir.



3. Bank dilarang memberlakukan periode tunggu pada PAYDI kecuali bertanggung atau peserta telah:
 - a. memilih tidak dilakukan pemeriksaan kesehatan (*medical check-up*) sesuai dengan ketentuan *underwriting*
 - b. memahami konsekuensi masa tunggu.
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
5. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
6. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

G. PERUBAHAN KETENTUAN YANG MEMENGARUHI PERJANJIAN PRODUK DAN LAYANAN

1. PRODUK DAN LAYANAN

- 1) Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari Bank, Bank wajib menginformasikan kepada Konsumen.
- 2) Informasi wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari Bank.



- 3) Apabila telah terdapat ketentuan mengenai penyampaian informasi terkait perubahan atas produk dan/atau layanan, jangka waktu pemberitahuan perubahan mengikuti ketentuan atas produk dan/atau layanan yang berlaku.
- 4) Kewajiban jangka waktu menginformasikan dikecualikan jika:
 - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas
 - b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas
 - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.
- 5) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan, Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
- 6) Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, Bank menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut
- 7) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/ point (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf a.



- 9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

2. PRODUK KREDIT ATAU PEMBIAYAAN

Dalam hal Bank melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen,

- 1) Bank wajib:
 - a. Memberitahukan perubahan kepada Konsumen
 - b. Mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen
 - c. Menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
- 2) Perubahan wajib diberitahukan dan dikonfirmasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk kredit atau pembiayaan dari Bank.
- 3) Kewajiban jangka waktu pemberitahuan dan konfirmasi dikecualikan jika:
 - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas
 - b. perubahan acuan penetapan kewajiban, pengurangan manfaat, dan hak yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas
 - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.
- 4) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan atau konfirmasi, Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
- 5) Sebelum Konsumen mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan, Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian.



- 6) Apabila Konsumen sudah diberikan waktu dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, Bank menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.
- 7) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/ point (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf a.
- 9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

H. PEMBERIAN MASA JEDA BAGI KONSUMEN SEJAK PENANDATANGANAN PERJANJIAN

Bank wajib memberikan masa jeda bagi Konsumen sejak ;

1. Penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
 - a. memiliki jangka waktu yang panjang
 - b. bersifat kompleks
2. Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian.)



3. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, Bank mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
4. Dalam hal Bank menyediakan PAYDI, Bank wajib melakukan konfirmasi mengenai kesesuaian produk dan pemahaman PAYDI yang telah dibeli Konsumen setelah penerbitan polis PAYDI dalam masa jeda.
5. Bank wajib melakukan dokumentasi atas konfirmasi
6. Dokumentasi wajib disimpan dan dipelihara sesuai dengan kebijakan Bank agar dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai bukti dalam hal terjadi Sengketa.
7. Kewajiban pemberian masa jeda dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
 - a. Program Pemerintah atau Otoritas
 - b. Digunakan secara berulang oleh Konsumen
 - c. Bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas yang diperoleh Konsumen
 - d. Yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen paling kurang 2 (dua) hari kerja.
8. Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk investasi, Pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk investasi, bank wajib mengembalikan paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan Konsumen dikurangi biaya yang telah timbul dari pemanfaatan produk dan/atau layanan ditambah dengan hasil investasi atau dikurangi kerugian investasi yang telah mendapatkan persetujuan dari Konsumen.
9. Dalam hal belum terdapat ketentuan Pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk kredit atau pembiayaan, Bank menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen



- ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.
10. Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda sebagaimana dimaksud pada point (8) dan point (9), Bank dilarang membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.
 11. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (4), point (5), point (6), point (8), dan/atau point (10), dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
 12. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (11) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (11) huruf a.
 13. Sanksi denda sebagaimana dimaksud point (11) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



I. MELAKSANAKAN PENGALIHAN HAK TAGIH

1. Dalam hal Bank melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen, Bank wajib memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengalihan hak tagih kepada pihak lain wajib:
 - a. dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan
 - b. diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen.
3. Bank wajib memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
5. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
6. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB XI
PEMBERIAN LAYANAN ATAS
PENGUNAAN PRODUK DAN
LAYANAN**

A. LAYANAN KEPADA KONSUMEN

1. Perlakuan atau Pelayanan kepada Konsumen.

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

2. Penyediaan layanan informasi untuk Konsumen

- 1) Bank wajib menyediakan layanan informasi untuk konsumen.
- 2) Bank wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen
- 3) Bank mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.



- 4) Bank wajib memberikan:
 - a. tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan
 - b. akses untuk memperoleh tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan
 - c. akses untuk mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanankepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara Bank dan Konsumen.
- 5) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/atau point (2), point (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 6) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf a.
- 7) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (5) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
- 8) Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (5) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



- 9) Bank wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Bank.
- 10) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (9) dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan

3. Pemberian Laporan Kepada Komsumen

- 1) Bank 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 Bank dan Konsumen.
- 2) Dalam hal Bank menyediakan PAYDI, informasi mengenai pengelolaan investasi PAYDI wajib disediakan oleh Bank, paling sedikit dalam bentuk:
 - a. laporan kinerja subdana (*fund fact sheet*)
 - b. publikasi nilai aset bersih setiap subdana
 - c. laporan perkembangan nilai tunai,secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- 3) Dalam hal pemegang polis, tertanggung, atau peserta meminta informasi pengelolaan investasi PAYDI berupa saldo nilai tunai dan rincian underlying asset investasi subdana, Bank wajib menyediakan informasi dimaksud.
- 4) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (2), dan/atau point (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus



- e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
- 6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

4. Pelaksanaan Instruksi Konsumen

- 1) Bank wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan:
- a. perjanjian antara Bank dan Konsumen
 - b. ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf a.
- 4) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (2) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



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

B. PENAGIHAN UNTUK PRODUK KREDIT DAN PEMBIAYAAN OLEH BANK

1. Penagihan terhadap Konsumen Wanprestasi

- 1) Dalam hal Bank melakukan penagihan terhadap Konsumen yang melakukan wanprestasi dalam penggunaan produk kredit atau pembiayaan, Bank wajib memberikan surat peringatan sesuai dengan jangka waktu dalam perjanjian.
- 2) Surat peringatan wajib memuat informasi paling sedikit:
 - a. tanggal jatuh tempo sesuai dengan perjanjian
 - b. jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban
 - c. outstanding pokok terutang
 - d. manfaat ekonomi pendanaan
 - e. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang.
- 3) Bank yang melanggar ketentuan dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 4) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf a.
- 5) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



2. Kerja Sama dengan Pihak Lain untuk Melakukan Fungsi Penagihan

- 1) Bank dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen
- 2) Bank wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain paling kurang dalam bentuk perjanjian tertulis bermeterai cukup
- 3) Kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada point (1) wajib memenuhi ketentuan:
 - a. pihak lain berbentuk badan hukum
 - b. pihak lain memiliki izin dari instansi berwenang
 - c. pihak lain memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi dan/atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.
- 4) Dalam hal Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi melakukan kerja sama dengan pihak lain sebagaimana dimaksud pada point (3) wajib memenuhi ketentuan pihak lain tersebut bukan merupakan afiliasi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana.
- 5) Bank wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain
- 6) Bank wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain.
- 7) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) sampai dengan point (6) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya



- d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 8) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf a.
- 9) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

3. Penagihan Kredit Atau Pembiayaan Kepada Konsumen.

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



- 4) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1) dan/atau point (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 5) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf a.
- 6) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

4. Pedoman Internal Mengenai Pengambilalihan Atau Penarikan Agunan

- 1) Dalam hal Bank memiliki produk kredit atau pembiayaan yang mensyaratkan agunan, Bank wajib memiliki pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan.
- 2) Pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh Bank wajib memenuhi ketentuan:
 - a. Konsumen terbukti wanprestasi
 - b. Konsumen sudah diberikan surat peringatan
 - c. Bank memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek.



- 4) Penentuan terbukti wanprestasi dilakukan melalui:
 - a. kesepakatan tertulis para pihak yang di dalamnya terdapat penyerahan secara sukarela terhadap objek yang menjadi jaminan
 - b. putusan pengadilan atau LAPS Sektor Jasa Keuangan
 - c. mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Pengambilalihan atau penarikan agunan wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
- 6) Pengambilalihan atau penarikan agunan wajib dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarikan agunan.
- 7) Dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, Bank wajib menjelaskan kepada Konsumen informasi mengenai:
 - a. outstanding pokok terutang
 - b. manfaat ekonomi pendanaan
 - c. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang
 - d. biaya terkait pengambilalihan atau penarikan agunan
 - e. mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya
- 8) Dalam hal Konsumen tidak dapat menyelesaikan kewajiban dalam jangka waktu tertentu setelah dilakukan pengambilalihan atau penarikan agunan, Bank yang akan melakukan penjualan agunan wajib melalui:
 - a. pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan
 - b. penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara Bank dan Konsumen jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak.



- 9) Pelaksanaan penjualan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
- 10) Bank wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan.
- 11) Bank wajib 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 Bank dan Konsumen.
- 12) Apabila jangka waktu tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dan Bank, jangka waktu mengacu pada pedoman internal.
- 13) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada point (1), point (3), point (5), point (6), point (7), point (8), point (10) dan/atau point (11) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
- 14) Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (13) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (13) huruf a.
- 15) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (13) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB XII
PENANGANAN PENGADUAN DAN
PENYELESAIAN SENGKETA ATAS
PRODUK DAN LAYANAN**

A. RUANG LINGKUP DAN PRINSIP LAYANAN PENGADUAN

1. Bank dilarang mengenakan biaya kepada konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan kepada konsumen.
2. Bank yang melanggar ketentuan pada ayat (1) dikenakan sanksi;
 - a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
 - d. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



3. Bank wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh konsumen.
4. Bank wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
5. Bank yang melanggar ketentuan pada ayat (3) dan/atau ayat (4) dikenakan sanksi;
 - a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) huruf 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
6. Bank wajib menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen.
7. Layanan Pengaduan memiliki ruang lingkup terdiri atas:
 - a. penerimaan Pengaduan
 - b. penanganan Pengaduan
 - c. penyelesaian Pengaduan



8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dan/atau ayat (8) dikenai sanksi;
 - a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan huruf 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) huruf 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
9. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (9) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.



B. PENERIMAAN PENGADUAN

1. Bank wajib menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
2. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
3. Setiap kantor Bank wajib menerima Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (3) dikenai sanksi ;
 - a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) huruf 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



Penerimaan Pengaduan Secara Tertulis

1. Bank wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.
2. Dokumen yang dipersyaratkan oleh Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas;
 - a. identitas Konsumen
 - b. jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan
 - c. permasalahan yang diadukan
 - d. dokumen lain.
3. Dalam hal Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, Bank dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen pendukung yang wajib dilengkapi oleh Konsumen.
4. Dalam hal Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (3), Bank wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen.
5. Bank wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
6. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.
7. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (6);
 - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen
 - b. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
8. Perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.
9. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4), ayat (5), dan/atau ayat (8) dikenai sanksi ;



- a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) huruf 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
10. Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
11. Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
- a. nomor registrasi Pengaduan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan
 - c. nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari Bank yang dapat dihubungi oleh Konsumen.
12. Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (11) ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
13. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (10) dikenai sanksi
- a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya



- 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
- b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
- c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

Penerimaan Pengaduan Secara Lisan

1. Bank wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.
2. Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan
3. Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.



5. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a.
6. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

C. PENANGANAN PENGADUAN

Tindak Lanjut Dan Penyelesaian Pengaduan Secara Lisan

1. Bank wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima Bank.
2. Dalam hal Bank membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dipenuhi, Bank meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
3. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
4. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a.



5. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
6. Dalam hal PUJK tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, PUJK dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Tindak Lanjut Dan Penyelesaian Pengaduan Secara Tertulis

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



- a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain
 - b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
6. Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan Bank, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari pihak Bank.
 7. Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.
 8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (4), ayat (6), dan/atau ayat (7) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
 9. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
 10. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
 11. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (8) untuk pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)



dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.

Menolak Menangani Pengaduan

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

D. PENYELESAIAN PENGADUAN

1. Bank wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
2. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
3. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, Bank menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
4. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi ;



- a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
 - d. Dalam hal Bank tidak memenuhi pelaksanaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada point (a) dalam jangka waktu yang tercantum dalam penetapan sanksi, Bank dapat dikenai sanksi sesuai dengan undang-undang mengenai pengembangan dan penguatan sektor keuangan.
5. Tanggapan Pengaduan dapat berupa:
- a. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen
 - b. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh



Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan Bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.

6. Bank mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
7. Bank wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari Bank.
8. Bank wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.
9. Bank 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.
10. Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
11. Ketentuan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
12. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) sampai dengan ayat (10) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan



g. pencabutan izin usaha.

13. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf a.

14. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (12) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

E. PENYELESAIAN PENGADUAN BERUPA PERNYATAAN MAAF ATAU MENAWARKAN GANTI RUGI (*REDRESS/REMEDY*)

BPR dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada Konsumen dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mengingat “pernyataan maaf” merupakan perbuatan kedua belah pihak antara BPR dan Konsumen maka tata cara pemberian “pernyataan maaf” dibuat berdasarkan kesepakatan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan antara BPR dan Konsumen maka “pernyataan maaf” dilakukan secara tertulis.
2. Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a) terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial.
 - b) pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah BPR melakukan penelitian.
 - c) adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima.
 - d) adanya kerugian material.
 - e) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.



3. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:
 - a) mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti.
 - b) permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.
 - c) permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa.
 - d) ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap Konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh konsumen.

F. PENYELESAIAN PENGADUAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

Dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen menolak tanggapan pengaduan dari BPR, maka BPR ;

1. Pengaduan Konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh BPR.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan, BPR wajib memberikan informasi kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui penyelesaian sengketa pengadilan atau di luar pengadilan.
3. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
4. BPR wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.



5. Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan, dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara BPR dan Konsumen.
6. Pengaturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan akan diatur lebih lanjut oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

G. LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

1. Bank wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan
2. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan **kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Bank, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.**
3. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir.
4. Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
5. Pelanggaran ketentuan pada point (1) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah) untuk masing-masing laporan.
6. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
7. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.
8. Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dilengkapi surat



- pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota.
9. Bank yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (8), 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.
 10. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (10) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha.
 11. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (11) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (11) huruf a.
 12. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (11) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
 13. Bank dinyatakan terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan apabila BPR menyampaikan laporan Layanan Pengaduan setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari.
 14. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan Bank belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan, Bank dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan



15. Bank yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan tetap wajib menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
16. Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
17. Bank yang terlambat menyampaikan laporan dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan.
18. Bank yang melanggar ketentuan pada point (15) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
19. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (18) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (18) huruf a.
20. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (18) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



H. PENYELESAIAN PENGADUAN DISEKTOR JASA KEUANGAN

1. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Bank, Konsumen dapat:
 - a. menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan
 - b. mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.
2. Dalam hal Konsumen menyampaikan Pengaduan atau mengajukan Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank berhak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dalam melakukan pembelaan diri sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bank berhak memberikan pembuktian.
4. Dalam hal terdapat gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab Bank.
5. Dalam penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan
6. Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.
7. Bank berhak mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Bentuk rehabilitasi nama baik Bank ditentukan oleh putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.



**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB X
PENILAIAN SENDIRI**

Bank melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat.

1. Bank wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri **kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Bank, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen** setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan.
2. Dalam hal tanggal 30 September sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan penilaian disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
3. Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah)
4. Penyampaian laporan penilaian sendiri dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
5. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.
6. Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
7. Bank yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (5), 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.



8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dikenai sanksi;
 - a. Dikenai sanksi administratif berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha.
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
9. Apabila Bank menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, Bank dinyatakan terlambat menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri
10. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan, Bank belum menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri, Bank dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian
11. Bank yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri tetap wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan.
12. Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
13. Keterlambatan menyampaikan laporan dikenai sanksi administratif berupa denda administratif sebesar Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan.



14. Pelanggaran ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi

a. Dikenai sanksi administratif berupa:

- 1) peringatan tertulis
- 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
- 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
- 4) pemberhentian pengurus
- 5) denda administratif
- 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
- 7) pencabutan izin usaha.

b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1.

c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB XI
INFRASTRUKTUR
PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN MASYARAKAT**

A. FUNGSI ATAU UNIT PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Bank wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Perlindungan Konsumen dan masyarakat.
2. Fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
3. Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi atau unit pada masing-masing Bank.
4. Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi atau unit, Bank dapat melakukan perangkapan fungsi atau unit sesuai kebutuhan.
5. Perangkapan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada Pegawai.
6. Dalam membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank mempertimbangkan:
 - a. jumlah aset
 - b. jumlah kantor
 - c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan
 - d. jumlah klasifikasi Konsumen
 - e. jumlah sumber daya manusia Bank
7. Bank wajib membentuk fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan dan/atau penyelesaian Pengaduan
8. Bank wajib menyediakan sarana informasi untuk mempublikasikan keberadaan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan.
9. Bank wajib memastikan Pegawai pada fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan



- penerimaan, penanganan, dan/atau penyelesaian Pengaduan memiliki paling sedikit:
- a. pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh Bank, serta penanganan Pengaduan
 - b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.
10. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (7), ayat (8), dan ayat (9) dikenai sanksi.
- a. Dikenakan sanksi administrasi berupa:
 - 1) peringatan tertulis
 - 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - 4) pemberhentian pengurus
 - 5) denda administratif
 - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - 7) pencabutan izin usaha
 - b. Sanksi sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 2 sampai dengan angka 7 dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 1
 - c. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada point (a) angka 5 dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
11. Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen memiliki tugas meliputi:
- a. memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di Bank mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat
 - b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan
 - c. berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan



- d. melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen dan masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen dan masyarakat
- e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan
- f. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen
- g. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Bank
- h. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.
- i. tugas lain dalam Pelindungan Konsumen.

B. ORGANISASI DAN PELAPORAN

1. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
2. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
3. Direksi wajib menunjuk pejabat dan/atau Pegawai yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
4. Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) bertanggung jawab langsung kepada Direksi Bank
5. Bank wajib memiliki mekanisme pelaporan untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
6. Bank, Direksi dan/atau Dewan Komisaris yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan/atau ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:



- a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
7. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a
8. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)

C. PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA

1. Bank wajib melakukan pengembangan kapasitas Pegawai Bank terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada Pegawai Bank.
2. Pengembangan kapasitas Pegawai dilakukan melalui pelatihan.
3. Pelatihan sebagaimana dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
4. Pelatihan sebagaimana terkait Pelindungan Konsumen bagi Pegawai di luar fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
5. Materi dalam pelatihan Pelindungan Konsumen meliputi:
 - a. prosedur Layanan Pengaduan
 - b. tugas pokok dari fungsi atau unit Pelindungan Konsumen
 - c. pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh Bank
 - d. etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.



6. Bank melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
7. Bank melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.
8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
9. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
10. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah)



**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
PERLINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB XII
HAK DAN KEWAJIBAN
CALON KONSUMEN DAN
KONSUMEN**

Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dan masyarakat, calon Konsumen dan/atau Konsumen memiliki hak dan kewajiban.

A. HAK CALON KONSUMEN DAN ATAU KONSUMEN

Hak calon Konsumen dan/atau Konsumen meliputi:

- a. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian
- b. memilih produk dan/atau layanan
- c. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- d. mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan
- e. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan
- f. mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- g. mendapat edukasi keuangan
- h. diperlakukan atau dilayani secara benar
- i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan
- j. membentuk asosiasi Konsumen
- k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan



B. KEWAJIBAN CALON KONSUMEN DAN/ATAU KONSUMEN

1. Kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen meliputi:
 - a. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Bank sebelum membeli produk dan/atau layanan Bank
 - b. membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan
 - c. beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan
 - d. memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan
 - e. membayar sesuai dengan nilai/harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Bank
 - f. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen tidak melaksanakan kewajiban, Bank dapat melakukan:
 - a. Penundaan
 - b. Pembatasan
 - c. Penolakan
 - d. tidak memberikan pelayanan
 - e. denda sesuai dengan perjanjiankepada calon Konsumen dan/atau Konsumen



KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PELINDUNGAN KONSUMEN PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI	BAB XIII PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DISEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN
--	--

A. Konsumen dan/atau masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan

1. Layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan berupa:
 - a. layanan penerimaan Informasi
 - b. layanan pemberian Informasi
 - c. layanan Pengaduan
2. Pemanfaatan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Konsumen dan masyarakat diajukan kepada:
 - a. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Bank, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen
 - b. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.
3. Informasi yang dapat diterima dan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan Informasi lainnya.

B. Konsumen dan/atau masyarakat dapat memberikan Informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui layanan penerimaan Informasi

1. Pemberian informasi dari Konsumen dan/atau masyarakat dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan tanggapan terhadap Informasi yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat.



3. Tanggapan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

C. Konsumen dan/atau masyarakat dapat meminta Informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui layanan pemberian Informasi

1. Otoritas Jasa Keuangan melakukan layanan pemberian Informasi melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Jika Konsumen dan/atau masyarakat meminta melalui surat dan dilengkapi dengan:
 - a. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi, atau alamat surat elektronik
 - b. dokumen identitas diri yang berlakuOtoritas Jasa Keuangan akan memberikan informasi melalui surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1)
3. Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta Informasi kepada Bank melalui surat dan/atau surat elektronik untuk melakukan layanan pemberian Informasi.
4. Bank wajib memenuhi permintaan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan Informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.
5. Apabila terdapat kondisi yang berada di luar kendali Bank, Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berakhir.
6. Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berakhir.



7. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
8. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf a.
9. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (7) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

D. Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan melalui layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan

1. Penyampaian Pengaduan dilakukan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
2. Konsumen dapat memantau penyelesaian Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
3. Bank wajib memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
4. Dalam hal terdapat Pengaduan terkait Bank berdasarkan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Bank wajib menindaklanjuti Pengaduan sesuai dengan ketentuan dan



- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
5. wajib menyampaikan Tanggapan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
 6. Konsumen diberikan waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk menyampaikan respons atas Tanggapan Pengaduan Bank pada Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
 7. Dalam hal Konsumen tidak merespons Tanggapan Pengaduan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6), Otoritas Jasa Keuangan menetapkan Pengaduan selesai.
 8. Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya
 - d. pemberhentian pengurus
 - e. denda administratif
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan
 - g. pencabutan izin usaha
 9. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf b sampai dengan huruf g dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf a.
 10. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (8) huruf e dikenakan paling banyak Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).



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



**KEBIJAKAN DAN PROSEDUR
PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR PUTRA MAHKOTA MANDIRI**

**BAB XIV
PENUTUP**

Pedoman Kebijakan dan Prosedur Pelindungan Konsumen ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan Operasional PT. BPR Putra Mahkota Mandiri. Dalam pelaksanaannya secara kontekstual dikaitkan dengan ketentuan lain yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan maupun berbagai ketentuan internal Bank, Hal ini dimaksudkan agar kegiatan Bank dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan ketentuan namun tetap harus menerapkan prinsip kehati-hatian dan budaya patuh agar kegiatan Bank senantiasa berjalan lancar.

Pedoman Kebijakan dan Prosedur Pelindungan Konsumen ini akan dilakukan evaluasi apabila dalam perjalanannya perlu disesuaikan dengan kondisi dan Kebijakan dan Prosedur Pelindungan Konsumen ini telah dibuat dengan semaksimal mungkin, namun tidak lepas dari kekurangan, untuk itu diharapkan adanya saran dari semua pihak agar Pedoman Kebijakan dan Prosedur ini bisa lebih baik lagi dan sempurna sebagaimana yang diharapkan.



LAMPIRAN A

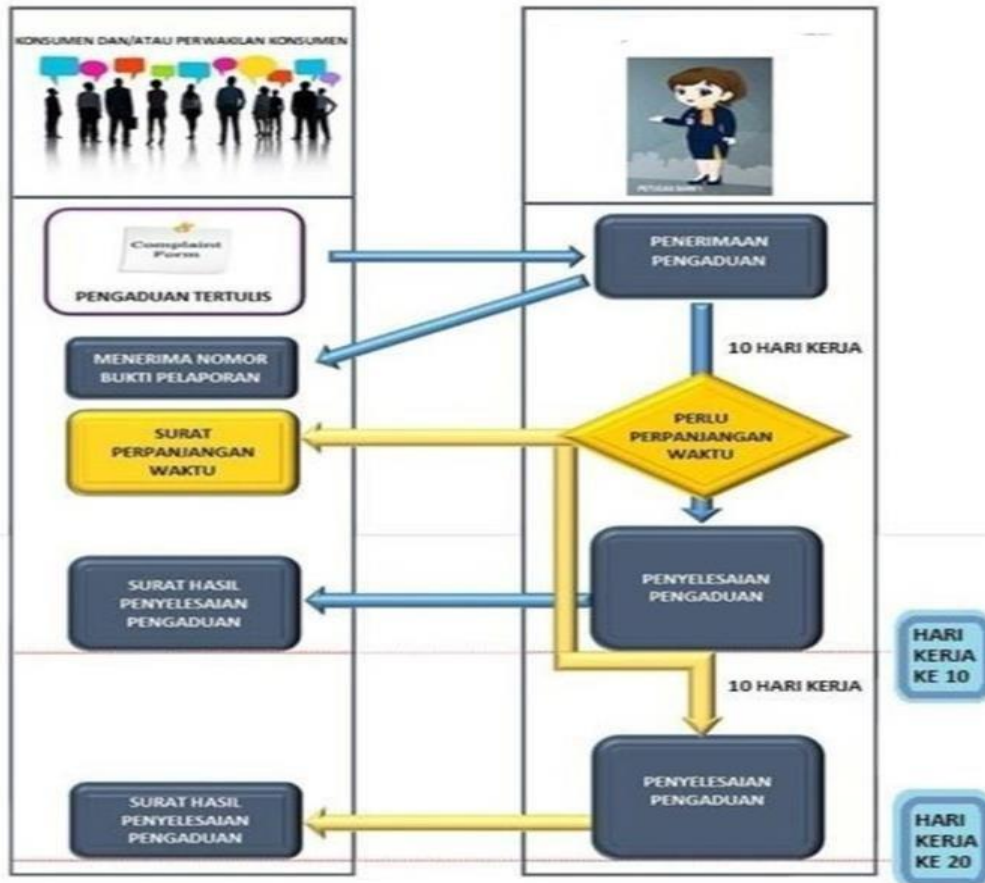
MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pengaduan Secara Tertulis

Untuk pengajuan pengaduan secara tertulis, maka nasabah wajib melengkapi form pengaduan beserta dokumen pendukung yang memadai, sekurang-kurangnya :

- Fotocopy (sesuai asli) identitas pembuka rekening dan/atau perwakilannya.
- Surat Kuasa dari konsumen yang diwakili (dokumen tambahan untuk perwakilan konsumen).
- Fotocopy (sesuai asli) transaksi keuangan terkait permasalahan.
- Fotocopy (sesuai asli) dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.

Konsumen dapat mengajukan pengaduan secara tertulis kepada PT. BPR Putra Mahkota Mandiri dengan cara mengisi dan menandatangani Formulir Pengaduan yang tersedia dan/atau mengirimkan Formulir Pengaduan*) yang sudah diisi, ditandatangani, dan dilengkapi dokumen pendukungnya ke alamat email: bprputramahkotamandiri@gmail.com



Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Konsumen akan diselesaikan oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila PT. BPR Putra Mahkota Mandiri akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka PT. BPR Putra Mahkota Mandiri akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada konsumen sebelum jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja yang pertama berakhir.

Apabila Konsumen tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan PT. BPR Putra Mahkota Mandiri, Konsumen dapat



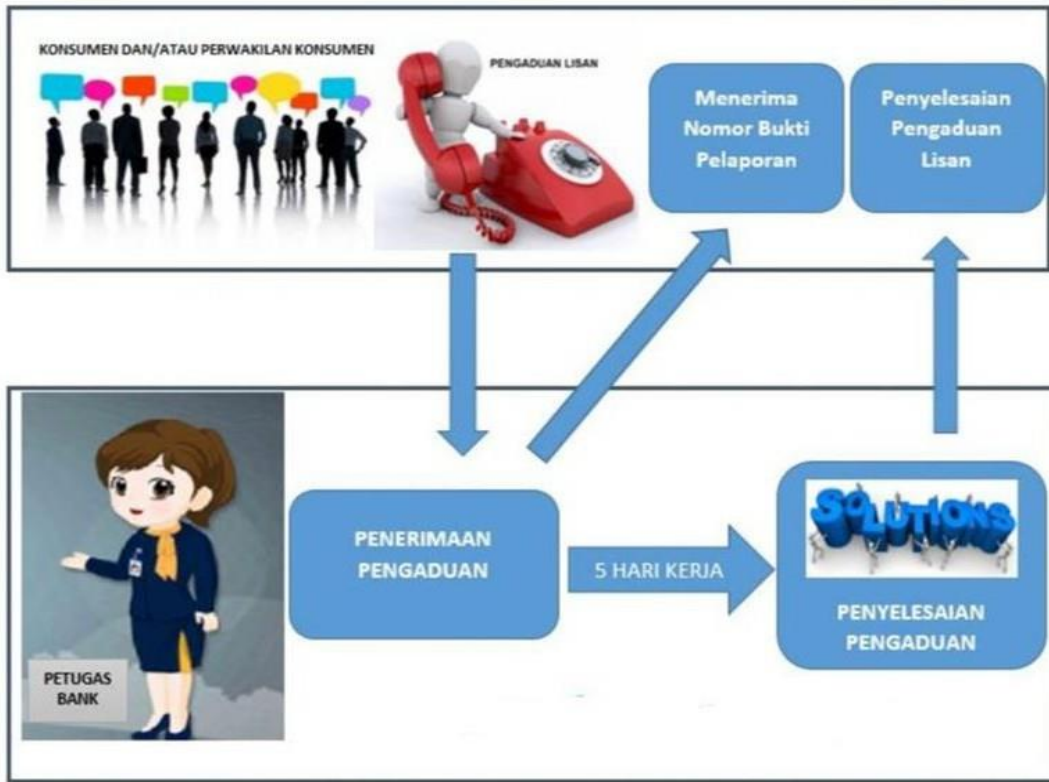
melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitasi penyelesaian baik melalui Otoritas Jasa Keuangan khusus untuk pengaduan yang terkait dengan jasa sistem pembayaran; melalui Otoritas Jasa keuangan (OJK) atau penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Pengaduan Lisan

Konsumen dapat mengajukan pengaduan secara lisan kepada PT. BPR Putra Mahkota Mandiri dengan menghubungi Customer Relationship Officer (CRO) PT. BPR Putra Mahkota Mandiri melalui nomor telepon yang tersedia atau dapat menghubungi Call Center Bank di nomor ; Hp/wa 081298404004 atau Telp. 0761-8406926.

Alamat Kantor dan nomor telepon yang dapat dihubungi adalah sebagaimana tertera dalam website PT. BPR Putra Mahkota Mandiri

Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja oleh PT. BPR Putra Mahkota Mandiri. Dalam hal pengaduan yang diajukan Konsumen diperkirakan memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka petugas PT. BPR Putra Mahkota Mandiri akan meminta kepada Konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.





Lampiran Bagian B

**DAFTAR PERIKSA DOKUMEN LAPORAN REALISASI
PENYELENGGARAAN PRODUK DASAR BARU**

No.	Uraian	Kelengkapan		
		Ya	Tidak	Dokumen dan Penjelasan
1.	Informasi umum atau ringkasan mengenai Produk dasar baru, paling sedikit meliputi:			
	a. Nama dan jenis Produk dasar baru;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	b. Waktu pelaksanaan Produk dasar baru;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	c. Fitur dan model bisnis dan keterkaitan dengan strategi bisnis;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	d. Manfaat penyelenggaraan Produk dasar baru bagi BPR atau BPRS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	Analisis identifikasi dan mitigasi risiko yang melekat pada Produk dasar baru termasuk biaya bagi BPR atau BPRS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Informasi mengenai manfaat dan risiko bagi nasabah.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Pola dan pokok perjanjian kerja sama BPR atau BPRS dengan pihak ketiga meliputi hak dan kewajiban para pihak, jika ada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Opini dari dewan pengawas syariah, bagi BPRS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Lampiran Bagian C

No.	Uraian	Kelengkapan		
		Ya	Tidak	Dokumen dan Penjelasan
I.	Dokumen Umum			
	Informasi umum atau ringkasan mengenai Produk lanjutan baru, paling sedikit meliputi:			
	1. Nama dan jenis Produk lanjutan baru;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2. Waktu pelaksanaan Produk lanjutan baru;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3. Fitur dan model bisnis serta keterkaitan dengan strategi bisnis;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4. Analisis bisnis berupa potensi dan segmen pasar;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5. Informasi mengenai manfaat dan risiko bagi nasabah;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6. Kajian rencana penyelenggaraan Produk lanjutan baru termasuk proyeksi keuangan dan permodalan atas dampak dari penyelenggaraan Produk lanjutan baru khususnya terhadap rasio atau indikator keuangan utama BPR atau BPRS, paling singkat 1 (satu) tahun pertama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
II.	Dokumen Teknis			
	Kebijakan dan prosedur mengenai analisis identifikasi dan mitigasi risiko (antara lain risiko kredit, operasional, kepatuhan,			



No.	Uraian	Kelengkapan		
		Ya	Tidak	Dokumen dan Penjelasan
	likuiditas, reputasi, dan/atau strategis) yang melekat pada penyelenggaraan Produk lanjutan baru, didukung dengan dokumen antara lain:			
	1. Standar operasional prosedur penyelenggaraan Produk lanjutan baru yang meliputi alur proses (<i>flow chart</i>), kewenangan, unit kerja dan petugas terkait, prosedur pelaksanaan sesuai alur, transparansi dan perlindungan nasabah, dan penanganan keluhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2. Penjelasan atas sistem informasi akuntansi (SIA) termasuk metode pencatatan transaksi keuangan dari Produk lanjutan baru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3. Kesiapan operasional meliputi struktur organisasi serta sumber daya manusia dan teknologi informasi, serta hasil audit teknologi informasi, jika ada;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4. Mekanisme perjanjian atau formulir aplikasi kepada nasabah yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan termasuk uraian mengenai tata cara penyediaan informasi mengenai manfaat dan risiko Produk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	5. Pola hubungan bisnis dan/atau perjanjian kerja sama dengan pihak ketiga antara lain kesepakatan serta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



No.	Uraian	Kelengkapan		
		Ya	Tidak	Dokumen dan Penjelasan
	hak dan kewajiban para pihak, jika ada			
	6. Prosedur penerapan Anti-Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme dalam penyelenggaraan Produk lanjutan baru.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
III.	Dokumen Lain			
	1. Opini dari dewan pengawas syariah, bagi BPRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	2. Kesiapan atas pelaksanaan uji coba terbatas BPR atau BPRS atas Produk baru dan/atau dokumen lain yang dipersyaratkan dalam proses uji coba terbatas seperti ruang lingkup dan skenario pelaksanaan uji coba terbatas (jika dilakukan uji coba);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3. Informasi dan dokumen pendukung lain, seperti surat izin dan/atau persetujuan dari otoritas lain, atau dokumen yang diatur secara spesifik dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan lain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Lampiran Bagian D

PENYESUAIAN RENCANA PENYELENGGARAAN PRODUK BARU

No.	Jenis Produk Baru ¹⁾	Mekanisme Penyelenggaraan ²⁾	Deskripsi Umum ³⁾	Rencana Waktu Penyelenggaraan ⁴⁾	Manfaat		Kebutuhan Biaya		Keterkaitan dengan Strategi Bisnis	Risiko Penyelenggaraan Produk Baru	Mitigasi Risiko Penyelenggaraan Produk Baru
					Bagi BPR atau BPRS	Bagi Nasabah	CAPEX	OPEX			

Keterangan:

- 1) Jenis Produk baru diisi dengan tipe produk yang akan diselenggarakan. Contoh: tabungan, kredit atau pembiayaan, *mobilebanking*, *bancassurance*, dan sebagainya.
- 2) Mekanisme penyelenggaraan diisi dengan pelaporan, proyek uji coba terbatas, persetujuan, atau *instant approval*.



- 3) Deskripsi umum paling sedikit menggambarkan nama produk, fitur, dan model bisnis atas Produk baru serta akad yang digunakan bagi BPRS.
- 4) Rencana waktu penyelenggaraan diisi dengan periode waktu tanggal, bulan, atau triwulan.