

Yth.

Direksi atau Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan,

di Tempat

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 12/SEOJK.07/2014

TENTANG
PENYAMPAIAN INFORMASI DALAM RANGKA PEMASARAN PRODUK DAN/ATAU
LAYANAN JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tanggal 6 Agustus 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2013 Nomor 118 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431), dan kebutuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), Konsumen dan/atau masyarakat mengenai petunjuk pelaksanaan tentang penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Iklan adalah suatu bentuk komunikasi melalui Media tentang produk dan/atau layanan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Media adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tentang produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
3. Informasi Akurat adalah informasi berdasarkan kejelasan referensi yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.
4. Informasi Jujur adalah informasi yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.
5. Informasi Jelas adalah informasi yang disampaikan secara lengkap.
6. Informasi Tidak Menyesatkan adalah informasi yang tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian.

II. ITIKAD ...

II. ITIKAD BAIK KONSUMEN

1. PUJK berhak untuk memastikan adanya itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.
2. Untuk memastikan itikad baik Konsumen sebagaimana dimaksud pada angka 1, PUJK dapat:
 - a. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PUJK;
 - b. meminta Konsumen mentaati ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
 - c. menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi Konsumen dengan fakta yang sebenarnya.

Misalnya identitas Konsumen yang sesuai dengan tempat tinggal Konsumen, apabila diperlukan melakukan survei yang memadai dan melakukan wawancara dengan Konsumen untuk meneliti dan meyakini kebenaran informasi yang terdapat dalam dokumen yang disampaikan oleh Konsumen;

- d. meminta Konsumen menandatangani Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada PUJK adalah yang sebenar-benarnya.

III. POKOK-POKOK PENGATURAN MENGENAI INFORMASI PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

1. PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan PUJK ketika menyampaikan informasi produk dan/atau layanan yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

Misalnya pernyataan sebagai produk dan/atau layanan yang menguntungkan harus dapat memberikan perbandingan ketika memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau masyarakat atau dapat menggunakan penilaian dari lembaga independen yang melakukan penilaian dan mengungkapkan periode penilaiannya.
2. PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan. Informasi ini wajib disampaikan PUJK ketika melakukan kegiatan pemasaran, pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen dan/atau masyarakat, dan jika terjadi perubahan ketika Konsumen menggunakan dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang diberikan oleh PUJK.

3. PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas berdasarkan informasi secara lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko termasuk melakukan konfirmasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat atas penjelasan yang diberikan. Konfirmasi Konsumen dan/atau masyarakat atas penjelasan yang telah diberikan oleh PUJK tersebut dilakukan dengan menandatangani pernyataan pada saat membuat perjanjian atau bukti lain yang menyatakan persetujuan konfirmasi, antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK. Informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas juga memperhatikan ketentuan yang berdasarkan prinsip syariah.
4. PUJK 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 PUJK 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 ketidakterediaan hadiah suatu produk dan/atau layanan.
5. Kewajiban untuk menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1, angka 2, angka 3, dan angka 4 adalah termasuk menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan, kegiatan pemasaran dan Iklan serta hal lain yang dapat dipersamakan dengan itu.
6. PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai realisasi penerbitan dan/atau perubahan fitur produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memerlukan persetujuan dari OJK, paling lambat 7 hari kerja setelah produk dan/atau layanan dilakukan. Informasi tersebut disampaikan kepada Bidang Pengawasan terkait dengan tembusan kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen – Otoritas Jasa Keuangan melalui surat dan email dengan alamat konsumen@ojk.go.id.

IV. KETENTUAN MENGENAI INFORMASI YANG DIMUAT DALAM IKLAN DI MEDIA

Dalam menyampaikan informasi yang dimuat dalam Iklan di berbagai media antara lain media cetak, media elektronik, media luar griya, atau yang dapat dipersamakan dengan itu, PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Terhadap informasi dimaksud wajib memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Bahasa

- a. Iklan wajib disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami oleh Konsumen dan/atau masyarakat.
- b. Iklan dilarang menggunakan kata superlatif seperti “paling”, “nomor satu”, “satu-satunya”, ”top”, kata berawalan “ter”, atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu. Dalam hal menggunakan kata superlatif harus mencantumkan bukti atau sumber yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Iklan dilarang mencantumkan kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama, apabila Konsumen tetap membayar biaya lain terkait pembelian atau penggunaan produk dan/atau layanan PUJK.

2. Janji Pengembalian Uang

Jika suatu Iklan menjanjikan pengembalian uang kepada Konsumen atas pembelian suatu produk dan/atau penggunaan layanan, maka syarat pengembalian uang tersebut harus dinyatakan secara jelas dan lengkap, antara lain jenis kondisi yang harus dipenuhi, dan jangka waktu berlakunya pengembalian uang.

3. Kesaksian Konsumen dan Anjuran

- a. Pemberian kesaksian dan anjuran hanya dapat dilakukan atas nama:
 - 1) perorangan bukan mewakili lembaga, kelompok, golongan, atau masyarakat luas; atau
 - 2) perorangan yang mewakili Konsumen berbentuk badan hukum.
- b. Kesaksian Konsumen wajib dibuktikan dengan pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen tersebut dan dilengkapi dengan identitas dan alamat pemberi kesaksian.
- c. Iklan yang memuat kesaksian Konsumen atau informasi dari tokoh terkenal, selebritis atau komentator media merupakan pengalaman yang benar dialami dan wajib disampaikan secara jujur, tanpa bermaksud mengungkapkan secara berlebihan, serta hanya memuat pendapat tentang produk dan/atau layanan tersebut secara wajar.

4. Ketersediaan hadiah

Iklan yang menjanjikan hadiah tertentu, dilarang menyatakan “selama persediaan masih ada” atau kata-kata lain yang bermakna sama. Iklan tersebut mencantumkan jumlah hadiah dan/atau jangka waktu tertentu yang disediakan oleh PUJK.

5. Proses yang sesuai dengan prosedur dan penawaran yang tidak menyesatkan:

- a. Iklan yang menjanjikan proses cepat dan instan wajib memperhatikan ketentuan dan prosedur baku yang berlaku.

b. Iklan ...

- b. Iklan wajib menyatakan secara jelas ketika menawarkan produk dan/atau layanan dengan manfaat tertentu yang berdiri sendiri dan tidak dapat diambil secara bersamaan.
6. Kinerja masa lalu dan proyeksi kinerja
- a. Iklan yang mencantumkan kinerja masa lalu wajib menyatakan bahwa kinerja masa lalu tidak berarti mengindikasikan proyeksi kinerja.
 - b. Informasi terkait proyeksi kinerja hanya dapat digunakan dalam Iklan jika relevan dan ada dasar pijakan yang kuat untuk ditampilkan agar tidak menyesatkan.
 - c. Iklan yang menyajikan proyeksi kinerja wajib mencantumkan *disclaimer* bahwa proyeksi tersebut tidak dijamin pasti akan tercapai.
7. Penggunaan Data Riset
- a. Data riset tidak boleh diolah sedemikian rupa atau dimanipulasi sehingga tampilannya dalam Iklan dapat menyesatkan Konsumen dan/atau masyarakat.
 - b. Iklan yang mencantumkan sesuatu hasil riset wajib menyebutkan sumber datanya.

V. LAYANAN INFORMASI PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

1. PUJK wajib menyediakan berbagai sarana media komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen dan/atau masyarakat yang paling kurang meliputi surat, *email*, telepon, *faximile*, dan *website*.
2. Dalam hal PUJK menggunakan sarana komunikasi dengan berbagai media maka PUJK wajib memastikan sarana komunikasi tersebut selalu dilakukan pengkinian dan dapat diakses.
3. Informasi yang disampaikan melalui *website* paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. *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 PUJK minimal Komisaris, Direksi dan Kepala Wilayah; dan
 - 3) jaringan, alamat, dan nomor telepon kantor wilayah/cabang;
 - b. ringkasan informasi seluruh produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada Bab. VI Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini;
 - c. prosedur dan cara bertransaksi;
 - d. informasi tatacara pelayanan dan penyelesaian pengaduan;
 - e. penerapan ...

- e. penerapan Tata Kelola Perusahaan yang termuat dalam Laporan Tahunan; dan
 - f. informasi lainnya baik yang telah diwajibkan oleh peraturan lainnya maupun kebutuhan dari PUJK.
4. Dalam hal penyampaian informasi melalui sarana komunikasi pribadi (telepon, *text message*, *email*, dan yang dapat dipersamakan dengan itu) atau kunjungan langsung harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:
- a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu diluar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat, kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Konsumen atau Konsumen;
 - b. menginformasikan nama PUJK dan menjelaskan maksud dan tujuan terlebih dahulu sebelum menawarkan produk dan/atau layanan PUJK; dan
 - c. Dalam hal PUJK menggunakan sarana komunikasi pribadi berupa telepon:
 - 1) PUJK wajib menyediakan dan menggunakan alat rekam suara;
 - 2) jika diperlukan sebagai alat bukti adanya perbuatan hukum yang dilakukan oleh Konsumen dan PUJK di Pengadilan dan/atau diperlukan oleh Bidang Pengawas maka wajib disajikan dalam hasil cetakan dan/atau surat yang ditandatangani oleh Konsumen; dan
 - 3) alat rekam suara yang menyampaikan persetujuan Konsumen yang disajikan dalam hasil cetakan dapat dipersamakan dengan pernyataan persetujuan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen.

VI. PENYUSUNAN RINGKASAN INFORMASI MENGENAI PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

- 1. PUJK wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.
- 2. Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan bukan merupakan dokumen perjanjian dan berbeda dengan dokumen penawaran seperti brosur dan *leaflet*.
- 3. Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan wajib disampaikan pada saat:
 - a. memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya; dan/atau
 - b. membuat perjanjian dengan Konsumen.
- 4. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:

a. nama ...

a. nama dan jenis produk dan/atau layanan

Yang dimaksud dengan nama produk dan/atau layanan adalah sebutan yang digunakan oleh PUJK untuk menggambarkan produk dan/atau layanan. Sedangkan yang dimaksud dengan jenis produk dan/atau layanan adalah pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

b. nama penerbit

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

c. data ringkas

Yang dimaksud dengan data ringkas adalah data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau layanan termasuk jangka waktu berlakunya produk dan/atau layanan.

d. manfaat

Yang dimaksud manfaat adalah sesuatu yang menguntungkan yang diperoleh dari pembelian suatu produk dan/atau pemanfaatan suatu layanan. Disamping itu, perlu dijelaskan antara lain metode pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

e. risiko

Yang dimaksud dengan risiko adalah dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam pemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

f. persyaratan dan tata cara

Mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Informasi yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut:

1) Dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen. Termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan

2) Tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan.

g. biaya

Yang dimaksud dengan biaya adalah segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen yang antara lain terdiri dari biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi/komisi, denda, dan penalti. Disamping itu, perlu dijelaskan antara lain

metode ...

metode pembebanan biaya, jumlah angsuran, jangka waktu pembayaran, metode penghitungan bunga dan penggunaan produk dan/atau layanan dalam satu paket dengan produk dan/atau layanan lain.

h. Simulasi

Yang dimaksud dengan simulasi adalah proses percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau layanan beserta kondisi yang mempengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan wajib menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu perhitungan terbaiknya, perhitungan standar, dan perhitungan terburuknya. Disamping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

i. informasi tambahan

Dalam hal PUJK memiliki informasi selain informasi di atas maka dapat dimuat sebagai informasi tambahan.

VII. PIHAK KETIGA YANG BERTINDAK UNTUK KEPENTINGAN PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

1. PUJK wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK, misalnya dalam hal memasarkan produk dan/atau layanan PUJK.
2. Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan semua informasi dan data yang termuat dalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada bab VI angka 4 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
3. Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan informasi dan data secara sederhana, sesuai dengan fakta, tidak mengandung unsur kebohongan/penipuan, dapat dimengerti oleh Konsumen dan tidak menimbulkan multi tafsir.

VIII. KETENTUAN PERALIHAN

Kewajiban mengenai penyampaian informasi melalui *website* sebagaimana diatur dalam Bab V angka 1, dilakukan paling lambat 31 Desember 2015.

IX. KETENTUAN PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 6 Agustus 2014.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 24 Juli 2014

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER BIDANG
EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN,

Ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO