

## **A. Pendahuluan**

Kebijakan Perlindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk (“Bank”) ini disusun sesuai dengan proses bisnis Bank dan mengacu pada peraturan perundang-undangan dan standar yang berlaku tentang perlindungan terhadap nasabah. Kebijakan ini menjadi landasan utama atas komitmen Bank untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Adapun implementasi kebijakan Perlindungan Konsumen ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan efisien sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek yang tercantum dalam kebijakan ini.

Bank menawarkan beragam produk dan/atau layanan perbankan dalam rangka merespon kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan, baik nasabah perorangan maupun nasabah korporasi. Selain itu, Bank telah menetapkan komitmen untuk bertanggung jawab sosial dan menyelenggarakan bisnis yang berkesinambungan serta memahami pentingnya perlindungan konsumen.

Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), Peraturan Bank Indonesia (PBI), Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG).

Adapun, Kebijakan Perlindungan Konsumen Bank didasarkan oleh prinsip perlindungan konsumen, antara lain:

1. Kesetaraan dan perlakuan yang adil.
2. Keterbukaan (*disclosure*) dan transparansi.
3. Edukasi dan literasi.
4. Perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
5. Perlindungan aset konsumen terhadap penyalahgunaan.
6. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen.
7. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

## **B. Landasan Hukum**

Landasan hukum yang digunakan dalam penyusunan Kebijakan Perlindungan Konsumen Bank, antara lain:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tanggal 10 September 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tanggal 16 Desember 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tanggal 14 April 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tanggal 24 Maret 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tanggal 27 Juni 2023 tentang Perlindungan Konsumen
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

8. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat
9. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 tanggal 24 Juli 2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.
10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tanggal 20 Agustus 2014 tentang Perjanjian Baku.
11. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tanggal 20 Agustus 2014 tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen.
12. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30/SEOJK.07/2017 tanggal 20 Juni 2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan
13. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/SEOJK.07/2017 tanggal 20 Juni 2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan
14. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
15. Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tanggal 14 Desember 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

### **C. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen**

Ruang lingkup dan konteks perlindungan konsumen Bank sesuai dengan ruang lingkup kegiatan usaha di sektor jasa keuangan dan penyedia jasa pembayaran. Kebijakan Perlindungan Konsumen ini mencakup perlindungan untuk untuk konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau layanan Bank yang melakukan jasa sistem pembayaran, kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, dan/atau kegiatan usaha lainnya di sektor jasa keuangan yang diatur dan diawasi oleh OJK dan/atau Bank Indonesia.

Terbitnya kebijakan ini menjadi bentuk komitmen Bank dalam mempertahankan kepercayaan nasabah. Hal-hal yang menjadi perhatian Bank dalam pengembangan produk/aktivitas terkait penerapan perlindungan konsumen, yaitu:

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

### **D. Kebijakan Perlindungan Konsumen**

1. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan

Bank berkewajiban menyediakan informasi terkait dengan produk dan/atau layanan yang akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, serta sesuai dengan etika dan

asas yang berlaku. Dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan, Bank wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:

- a. Nama dan/atau logo Bank.
- b. Pernyataan bahwa Bank berizin dan diawasi oleh OJK serta merupakan Peserta Penjaminan LPS

Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di OJK, maka dalam penawaran atau promosi wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan tersebut berizin dan diawasi oleh OJK.

## 2. Edukasi Literasi Konsumen

Bank berkomitmen untuk mengedukasi konsumen untuk meningkatkan literasi konsumen dan/atau masyarakat yang terfokus pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya. Pelaksanaan edukasi akan dilaporkan sesuai dengan tata cara pelaporan edukasi di Bank.

## 3. Pembuatan Perjanjian Baku

Dalam proses penawaran produk dan/atau layanan kepada konsumen secara massal, Bank akan membuat perjanjian baku, yaitu perjanjian tertulis yang ditetapkan secara sepihak oleh bank dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan. Pembuatan perjanjian baku dilakukan dengan prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran.

## 4. Kerahasiaan Data dan Informasi Konsumen

Bank dilarang memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai konsumen kecuali dengan persetujuan tertulis konsumen dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

## 5. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen Bank ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan yang berlaku saat ini dengan ketentuan antara lain sebagai berikut.

- a. Menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu yang sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan Bank.
- b. Menyampaikan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada konsumen dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan memberi kesempatan kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan.
- c. Menyediakan informasi status pengaduan konsumen antara lain melalui telepon, email, surat, atau sarana komunikasi lainnya.
- d. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan/tidak terdapat kesepakatan, maka penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa (sesuai daftar dari OJK).

## 6. Larangan Bagi Bank

Hal yang tidak diperbolehkan terkait perlindungan konsumen, antara lain sebagai berikut:

- a. Memberikan perlakuan yang diskriminatif.
- b. Memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumen kepada pihak ketiga, kecuali konsumen memberikan persetujuan tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- c. Menggunakan strategi pemasaran yang merugikan konsumen dengan memanfaatkan kondisi konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
- d. Melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan konsumen (persetujuan dapat diberikan baik secara lisan maupun tertulis).
- e. Menyalahgunakan keadaan konsumen dan mencantumkan klausula eksonerasi/eksepsi pada perjanjian produk dan/atau layanan.
- f. Menganakan biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

## **E. Pemantauan dan Evaluasi**

### **1. Pengawasan**

OJK dan Bank Indonesia menjadi lembaga yang mengawasi Bank dalam melaksanakan perlindungan konsumen. Bank wajib menyediakan data dan/atau informasi yang diminta sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan pengawasan.

### **2. Sistem Pengendalian Internal**

Bank menerapkan pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen untuk memastikan penerapan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **3. Penanggung Jawab Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen**

Bank melalui Unit Kerja terkait akan membuat laporan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen yang disampaikan kepada OJK setiap 1 (satu) tahun sekali.

### **4. Tanggung Jawab Direksi dan Dewan Komisaris**

Direksi bertanggung jawab atas pelaksanaan perlindungan konsumen dan Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen.

### **5. Sanksi**

Bank memahami pelanggaran yang terjadi terhadap perlindungan konsumen akan dikenakan sanksi administratif oleh Otoritas.

## **F. Penutup**

Dalam hal terjadi pelanggaran atau potensi pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini, para pihak dapat melaporkan melalui:

Kebijakan Perlindungan Konsumen  
PT Bank JTrust Indonesia Tbk  
Customer Protection Policy  
PT Bank JTrust Indonesia Tbk

1. Kanal Pengaduan Nasabah



**1500 615**

J Trust Call  
(Seluler dan Lokal)  
J Trust Bank



**+6221 29261110**

J Trust Call  
International  
J Trust Bank



**Kantor Cabang**

Kantor Cabang  
J Trust Bank  
Terdekat

<https://www.jtrustbank.co.id/id/pengaduan-nasabah>

2. Sistem Pelaporan Pelanggaran dan/atau Kecurangan (*Whistleblowing System*)

- a. Hotline Telepon: 021 – 27889235
- b. Alamat Email: [wbs@jtrustbank.co.id](mailto:wbs@jtrustbank.co.id)