

**PENGKINIAN PEDOMAN
PELINDUNGAN KONSUMEN
TAHUN 2025**



PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT CITRA DARIAN

JL. Utama Timur No.125 Weleri - Kendal (0294) 643267, 641917

Email : citradarian@yahoo.com



**PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT
CITRA DARIAN**

Kantor Pusat : Jl. Utama Timur No.125 Weleri Kendal ☎ (0294) 643267
Kantor Kas : Jl. Pahlawan No.58 Boja - Kendal ☎ (0294) 572280
Jl. Raya Timur No. 74 Kaliwungu - Kendal ☎(0294) 3681038
Jl. Sunan Abinowo No. 79 Pegandon - Kendal ☎ (0294) 368 6575

**SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT. BPR CITRA DARIAN**

**NO: 01/DIR-CD/VIII/2025
TENTANG
PEDOMAN PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR CITRA DARIAN**

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil,serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
2. Bahwa BPR sebagai salah satu pelaku jasa keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur perlindungan konsumen.
3. Bahwa penerapan kebijakan dan prosedur perlindungan konsumen sebagai salah satu upaya untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat,serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan.
4. Bahwa pedoman Pedoman Pelindungan Konsumen BPR perlu ditetapkan dalam suatu surat keputusan.
- Mengingat** : 1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 9 Tahun 2024 Tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah tanggal 14 Juni 2024.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.13/POJK.03/2015 Tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Perkreditan Rakyat tanggal 3 November 2015
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tanggal 18 September 2018
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan tanggal 20 Desember 2023.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** : Mencabut Surat Keputusan No. 01/BPR-CD/IX/2024 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen PT. BPR Citra Darian.
- Kedua** : Pedoman Pelindungan Konsumen PT. BPR Citra Darian seperti pada lampiran berikut.
- Ketiga** : Ketentuan ini berlaku sejak ditetapkan dan segala sesuatu akan ditinjau kembali dan diperbaiki seperlunya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan : Weleri
Pada tanggal 25 Agustus 2025
PT. BPR CITRA DARIAN




Parwanti SE, MM - Eli Nur Ida SE, MM, Akt
Direktur Utama - Direktur

Lampiran : Keputusan Direksi PT. BPR Citra Darian

Nomor : 01/DIR-CD/VIII/2025

Tanggal : 25 Agustus 2025

Tentang : Pedoman Pelindungan Konsumen PT. BPR Citra Darian

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGKINIAN PEDOMAN PELINDUNGAN KONSUMEN
PT. BPR CITRA DARIAN**

Ditetapkan : di Weleri
Tanggal : 25 Agustus 2025

Parwanti, SH, MM

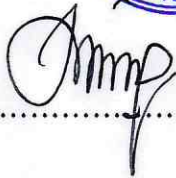
Direktur Utama

.....



Eli Nur Ida, SE, MM, Akt

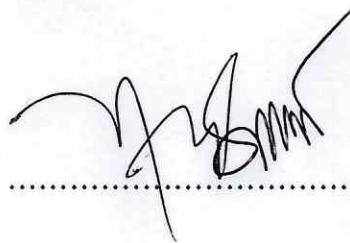
Direktur

.....


Menyetujui :

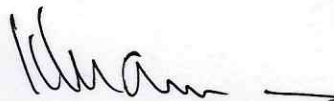
DR. Ardiani Ika S, SE, MM, Akt

Komisaris Utama

.....


Winarno Hadiredjo, SE, Akt

Komisaris

.....


DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan dan Pengesahan	i
Daftar isi	ii
Bab I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan Pelindungan BPR	1
C. Dasar Hukum	1
D. Definisi	2
Bab II	
Prinsip Pelindungan Konsumen dan Masyarakat	5
Bab III	
Pelindungan Konsumen dan Masyarakat	7
A. Perilaku Dasar	7
B. Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan	10
C. Pelindungan Data dan Informasi Konsumen	12
D. Desain Produk dan Layanan	14
E. Penyediaan Informasi Produk dan Layanan	15
F. Penyampaian Informasi Produk dan Layanan	17
G. Pemasaran Produk dan Layanan	18
H. Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan	20
I. Pemberian Layanan Atas Penggunaan Produk dan Layanan	24
J. Penagihan Untuk Produk Kredit dan Pembiayaan	25
K. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa	28
L. Penilaian Sendiri	33
Bab IV	
Infrastruktur Pelindungan Konsumen dan Masyarakat	35
A. Fungsi atau Unit Pelindungan Konsumen	35
B. Tugas Fungsi atau Unit Pelindungan Konsumen	35
C. Organisasi dan Pelaporan	36
D. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia	37
E. Hak dan Kewajiban Calon Konsumen dan Konsumen	37
F. Pengendalian Internal	38
G. Pengawasan Perilaku PUJK oleh Otoritas Jasa Keuangan	39
H. Perintah, Melakukan Tindakan Tertentu, dan Perintah Tertulis	40
I. Sanksi, Pengajuan Keberatan, dan Lain - lain	41
Bab V	
Penutup	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa BPR sebagai salah satu Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur pelindungan konsumen, sehingga BPR perlu untuk membuat ketentuan intern tentang hal tersebut. Pelindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PT. BPR Citra Darian yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Nasabah dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Nasabah dalam pemenuhan hak dan kewajiban Nasabah di sektor jasa keuangan. Pedoman Pelindungan Konsumen dan masyarakat ini disusun untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan implementasi pelindungan konsumen yang efektif pada PT. BPR Citra Darian sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN DAN PELINDUNGAN BPR

1. Menciptakan pelindungan konsumen yang handal
2. Meningkatkan pemberdayaan konsumen
3. Menumbuhkan kesadaran BPR mengenai pentingnya pelindungan konsumen
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pada BPR

C. DASAR HUKUM

- a. Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang undang nomor 7 tentang Perbankan.
- b. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7 Tahun 2024 tentang Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah;
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 9 Tahun 2024 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah;
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Perkreditan Rakyat;
- g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
- h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

D. DEFINISI

1. **Lembaga Jasa Keuangan** adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. **Pelaku Usaha Jasa Keuangan**, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah
 - a. Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.
 - b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. **Konsumen** adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.
4. **Pelindungan Konsumen dan Masyarakat** adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan.
5. **Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan** adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan layanan Konsumen dan/atau masyarakat di sektor jasa keuangan.
6. **Pengaduan Berindikasi Sengketa** adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.
7. **Pengaduan Berindikasi Pelanggaran** adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang - undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK.
8. **Pengaduan** adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
9. **Layanan Pengaduan** adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
10. **Tanggapan Pengaduan** adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen.
11. **Sengketa** adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK.

12. **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan**, yang selanjutnya disebut **LAPS Sektor Jasa Keuangan** adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan.
13. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum yang selanjutnya disebut **Direksi** adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar, atau pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
14. Dewan Komisaris bagi PUJK atau organ yang setara dengan Dewan Komisaris pada badan hukum yang selanjutnya disebut **Dewan Komisaris** adalah organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi, atau pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
15. **Pegawai** adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari PUJK.
16. **Literasi Keuangan** adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat.
17. **Inklusi Keuangan** adalah ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.
18. **Informasi** adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format melalui media komunikasi elektronik maupun non elektronik.
19. **Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*)** adalah pengawasan terhadap perilaku PUJK dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa dalam upaya mewujudkan Pelindungan Konsumen.
20. **Pemeriksaan Tematik** adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti, dan analisis atas produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memiliki potensi menimbulkan kerugian Konsumen berdasarkan tema yang telah ditetapkan.

21. **Pemeriksaan Khusus** adalah Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan melakukan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti untuk membuktikan dugaan adanya perilaku PUJK yang melanggar ketentuan peraturan perundang - undangan di sektor jasa keuangan dan/atau menimbulkan kerugian Konsumen.
22. **Perintah Tertulis** adalah perintah secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan kegiatan tertentu, guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau mencegah dan mengurangi kerugian Konsumen, masyarakat, PUJK, dan sektor jasa keuangan.

BAB 11

PRINSIP PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Pelindungan Konsumen yang diatur dalam Pedoman Pelindungan Konsumen PT. BPR Citra Darian ini mencakup Pelindungan Konsumen untuk Konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari PT. BPR CITRA DARIAN.

Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

a. edukasi yang memadai;

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain mengenai peran PT. BPR Citra Darian dalam memberikan:

1. pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat;
2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di PT. BPR Citra Darian pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan.

b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kebenaran, dan tidak berpotensi 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.

c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif dan bertanggung jawab dari PT. BPR Citra Darian dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Konsumen antara lain:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
2. meletakkan pencegahan lahirnya konflik kepentingan antara PT. BPR Citra Darian dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PT. BPR Citra Darian contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau pemimpin kantor PT. BPR Citra Darian yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen.

d. perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen;

Yang dimaksud dengan “perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan, sistem informasi, dan ketahanan siber yang dikelola oleh PT. BPR Citra Darian, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien” adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PT. BPR Citra Darian dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.

f. penegakan kepatuhan; dan

Yang dimaksud dengan “penegakan kepatuhan” adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan PUJK untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan.

g. persaingan yang sehat.

Yang dimaksud dengan “persaingan yang sehat” adalah persaingan antara PUJK dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur atau tidak melawan hukum atau tidak menghambat persaingan usaha.

BAB III

PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

A. PERILAKU DASAR

1. PT. BPR Citra Darian senantiasa memiliki itikad baik dalam melaksanakan setiap kegiatan usahanya, yaitu dengan :
 - a. memberikan informasi secara jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
 - b. menawarkan produk dan/atau layanan dengan memperhatikan kesesuaian kebutuhan dan kemampuan Konsumen; dan
 - c. melaksanakan kegiatan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan antara lain kegiatan perekaman untuk pemasaran produk dan/atau layanan.
2. PT. BPR Citra Darian wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.

Yang dimaksud “Diskriminatif” di antaranya pembedaan perlakuan terhadap sesama warga negara berdasarkan warna kulit, golongan, suku, ekonomi, dan agama.

Yang dimaksud “Diskriminatif yang dikecualikan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian” adalah tidak semua produk dan/atau layanan dapat digunakan oleh Konsumen pada umumnya, namun ditujukan pada target Konsumen tertentu.
3. PT. BPR Citra Darian wajib memastikan pihak ketiga yang bekerja untuk dan/atau mewakili kepentingan PT. BPR Citra Darian memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif.
4. PT. BPR Citra Darian 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. Norma yang berlaku di masyarakat antara lain norma kesopanan dan kesusilaan.
5. PT. BPR Citra Darian 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.
6. PT. BPR Citra Darian dalam melaksanakan kegiatan usaha dilarang bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin.

7. Apabila terdapat Konsumen yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin, PT. BPR Citra Darian wajib melaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. kepada:
 - a. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. satuan kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen; atau
 - b. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah.
8. Apabila PT. BPR Citra Darian telah bekerja sama dengan pihak yang melakukan kegiatan usaha di sektor keuangan yang tidak memiliki izin, PT. BPR Citra Darian wajib menghentikan kerja sama dengan pihak dimaksud.
9. Larangan menyetujui permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dikecualikan apabila pihak yang mengajukan permohonan penggunaan produk dan/atau layanan dan/atau bekerja sama dengan PUJK sedang dalam proses perizinan dari otoritas di sektor keuangan.
10. PT. BPR Citra Darian berhak memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen dengan melakukan tindakan meliputi :
 - 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 PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 - c. melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
11. Selain melakukan tindakan untuk memastikan adanya itikad baik calon Konsumen dan/atau Konsumen, PT. BPR Citra Darian juga melakukan tindakan yang meliputi:
 - a. meminta Konsumen memenuhi kesepakatan antara Konsumen dan PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 - b. meminta Konsumen menaati ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
12. PT. BPR Citra Darian wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen.
13. Kebijakan dan prosedur tertulis Pelindungan Konsumen terdapat pada kegiatan:
 - a. desain produk dan/atau layanan;
 - b. penyediaan informasi produk dan/atau layanan;
 - c. penyampaian informasi produk dan/atau layanan;
 - d. pemasaran produk dan/atau layanan;
 - e. penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan;
 - f. pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan; dan
 - g. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa atas produk dan/atau layanan.

14. Kebijakan dan prosedur tertulis memuat:
- a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen;
 - b. layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia;
 - c. perlindungan aset Konsumen;
 - d. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - e. informasi penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; dan
 - f. mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen.
15. PT. BPR Citra Darian senantiasa mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PT. BPR Citra Darian dari perilaku:
- a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau
 - b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen.
16. PT. BPR Citra Darian wajib memiliki dan menerapkan kode etik Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang telah ditetapkan oleh PT. BPR Citra Darian.

Kode Etik

- a. Setiap pegawai beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.
- b. Setiap pegawai memperlakukan atau melayani Konsumen secara baik dan tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.
- c. Setiap pegawai lebih mengutamakan kepentingan BPR dibandingkan kepentingan pribadi
- d. Setiap pegawai dilarang menggunakan data pribadi calon nasabah, nasabah selain untuk kepentingan BPR
- e. Setiap pegawai dilarang menerima apapun dari nasabah selain gaji atau fasilitas, tunjangan yang ditetapkan BPR
- f. Setiap pegawai dilarang memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau
- g. Setiap pegawai dilarang menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen.
- h. Setiap pegawai 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.

17. PT. BPR Citra Darian wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PT. BPR Citra Darian.

B. LITERASI KEUANGAN DAN INKLUSI KEUANGAN

1. PT. BPR Citra Darian wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
2. Pelaksanaan kegiatan Literasi Keuangan wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
3. PT. BPR Citra Darian wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan Literasi Keuangan.
4. Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Literasi Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai peningkatan literasi keuangan dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen.
5. PT. BPR Citra Darian wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat sebagai program tahunan.
6. Pelaksanaan kegiatan Inklusi Keuangan wajib dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
7. PT. BPR Citra Darian wajib mendokumentasikan pelaksanaan kegiatan Inklusi Keuangan.
8. Ketentuan mengenai pelaksanaan kegiatan untuk peningkatan Inklusi Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai peningkatan literasi keuangan dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat.
9. BPR dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dan/atau masyarakat dalam melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
10. PT. BPR Citra Darian wajib menyusun dan menyampaikan:
 - a. laporan Literasi Keuangan; dan
 - b. laporan Inklusi Keuangan, kepada Otoritas Jasa Keuangan.
11. Laporan Literasi Keuangan dan Laporan Inklusi Keuangan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
12. Laporan Literasi Keuangan terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.
13. Laporan Inklusi Keuangan terdiri atas laporan rencana dan laporan realisasi kegiatan untuk meningkatkan Inklusi Keuangan.

14. Laporan Literasi Keuangan dan Laporan Inklusi Keuangan PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan laporan rencana dan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
15. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan laporan rencana paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun kegiatan dilaksanakan.
16. Apabila tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan rencana disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
17. Apabila PT. BPR Citra Darian menyampaikan laporan rencana setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PT. BPR Citra Darian dinyatakan terlambat menyampaikan laporan.
18. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan PT. BPR Citra Darian belum menyampaikan laporan rencana, PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana.
19. Apabila PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan rencana, tetap wajib menyampaikan laporan rencana kepada Otoritas Jasa Keuangan.
20. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan laporan realisasi secara semesteran.
21. Penyampaian laporan realisasi dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya.
22. Apabila batas akhir penyampaian laporan realisasi jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan realisasi disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
23. Apabila PT. BPR Citra Darian menyampaikan laporan realisasi setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PT. BPR Citra Darian dinyatakan terlambat menyampaikan laporan realisasi.
24. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan PT. BPR Citra Darian belum menyampaikan laporan realisasi, PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi.
25. PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan realisasi, tetap wajib menyampaikan laporan realisasi kepada Otoritas Jasa Keuangan.
26. PT. BPR Citra Darian dapat melakukan penyesuaian atau perubahan laporan rencana Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan.
27. Penyesuaian atau perubahan Laporan rencana dapat dilakukan:
 - a. penyesuaian berdasarkan permintaan Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau
 - b. perubahan berdasarkan inisiatif PT. BPR Citra Darian.
28. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan penyesuaian laporan rencana paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal surat permintaan Otoritas Jasa Keuangan.
29. PT. BPR Citra Darian menyampaikan perubahan laporan rencana paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum pelaksanaan kegiatan.

30. Apabila batas akhir penyampaian penyesuaian laporan rencana 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.
31. Penyampaian laporan rencana, laporan realisasi, penyesuaian laporan, dan perubahan laporan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

C. PELINDUNGAN DATA DAN INFORMASI KONSUMEN

1. PT. BPR Citra Darian wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, data dan/atau informasi tersebut mencakup:
 - a. perseorangan
 1. nama;
 2. Nomor Induk Kependudukan;
 3. alamat;
 4. tanggal lahir dan/atau umur;
 5. nomor telepon;
 6. nama ibu kandung;
 7. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 8. data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Korporasi
 1. nama;
 2. alamat;
 3. nomor telepon;
 4. dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham; dan/atau
 5. data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PT. BPR Citra Darian.
2. PT. BPR Citra Darian wajib menerapkan prinsip dasar pemrosesan perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
3. Apabila PT. BPR Citra Darian bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen, PT. BPR Citra Darian wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
4. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh salinan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. PT. BPR Citra Darian dapat melakukan pertukaran data dan/atau informasi Konsumen dengan pihak lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang - undangan mengenai perlindungan data pribadi dan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
6. Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan langsung oleh PT. BPR Citra dan/atau melalui infrastruktur pengelolaan data secara terintegrasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
7. Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan dalam hal:
 - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
 - b. terdapat kewajiban bagi PT. BPR Citra Darian untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. PT. BPR Citra Darian Dilarang:
 - a. memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
 - b. menggunakan data dan/atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
 - c. mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
 - d. menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
 - e. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 - f. menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
9. PT. BPR Citra Darian wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi Konsumen.
10. Dalam hal PT. BPR Citra Darian memperoleh data dan/atau informasi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PT. BPR Citra Darian akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, PT. BPR Citra Darian 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 PT. BPR Citra Darian; dan

- b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi yang diperoleh PT. BPR Citra Darian.
11. Penarikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi Konsumen dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen.
 12. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, PT. BPR Citra Darian wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber untuk Pelindungan Konsumen.
 13. Dalam memastikan keamanan sistem informasi, PT. BPR Citra Darian 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; dan
 - b. pengamanan informasi yang dilakukan terhadap aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses dalam penggunaan teknologi informasi.
 14. Untuk memastikan ketahanan siber, PT. BPR Citra Darian melakukan proses paling sedikit:
 - a. identifikasi aset, ancaman, dan kerentanan;
 - b. pelindungan aset;
 - c. deteksi insiden siber; dan
 - d. penanggulangan dan pemulihan insiden siber.
 15. PT. BPR Citra Darian memastikan proses ketahanan siber didukung dengan sistem informasi ketahanan siber yang memadai.
 16. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber, PT. BPR Citra Darian wajib mengacu kepada ketentuan peraturan perundang - undangan dan ketentuan pada masing-masing sektor.

D. DESAIN PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen dan mendokumentasikan proses perancangan produk dan/atau layanan tersebut.
2. Perancangan produk dan/atau layanan harus mempertimbangkan antara lain:
 - a. Kebutuhan dan kemampuan target Konsumen;
Kebutuhan dan kemampuan target Konsumen diketahui dengan mempertimbangkan antara lain latar belakang dan pekerjaan target Konsumen.
 - b. Kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen.
Contoh kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen antara lain kesesuaian penetapan harga produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen.

3. PT. BPR Citra Darian melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba terbatas untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Konsumen.
4. Pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:
 - a. ditawarkan oleh PT. BPR Citra Darian untuk pertama kali; dan
 - b. merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Konsumen baru.
5. Aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain:
 - a. tujuan dari produk dan/atau layanan;
 - b. transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c. kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
 - d. kesesuaian penyusunan perjanjian ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. PT. BPR Citra Darian melakukan pengujian terhadap produk dan/atau layanan kecuali untuk:
 - a. produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau
 - b. produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro.
7. Dalam hal hasil pengujian yang dilakukan berpotensi merugikan Konsumen, PT. BPR Citra Darian melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan yang dimaksud dan mendokumentasikan hasil pengujian produk yang dilakukan dan mendokumentasikan hasil pengujian produk dan/atau layanan baru.
8. Memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang memuat antara lain biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dan/atau layanan, keuntungan yang diharapkan, harga penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan biaya penalti atau biaya yang berupa sanksi.

E. PENYEDIAAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Konsumen.
2. PT. BPR Citra Darian senantiasa menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh calon Konsumen serta menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.

3. PT. BPR Citra Darian dilarang menyediakan informasi dan/atau dokumen yang tidak menggunakan Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Informasi dapat dilengkapi dengan bahasa daerah atau bahasa asing.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
6. Informasi mengenai produk dan/atau layanan yang dimaksud antara lain:
 - a. manfaat yang dapat diperoleh;
 - b. biaya yang harus dibayarkan;
 - c. risiko yang mungkin harus ditanggung;
 - d. hak yang dapat diperoleh;
 - e. kewajiban yang harus dipenuhi;
 - f. persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi; dan
 - g. jenis akad yang dapat disepakati.

Contoh: risiko yang mungkin harus ditanggung antara lain risiko kerugian terhadap:

- a. Tidak dijaminnya simpanan oleh LPS di atas Rp.2 M;
- b. Denda akibat keterlambatan bayar; dan
- c. Reputasi debitur akibat kondisi kredit yang tidak baik.

Bentuk informasi yang disediakan oleh PUJK dituangkan dalam dokumen atau sarana lain berbentuk elektronik antara lain ringkasan informasi produk dan/atau layanan (RIPLAY), leaflet, brosur, dan iklan.

7. Dalam hal penyediaan informasi mengenai produk dan/atau layanan akan digunakan oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen negara asing, dokumen mengenai produk dan/atau layanan menggunakan Bahasa Indonesia harus disandingkan dengan Bahasa asing.
8. PT. BPR Citra Darian wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan versi personal pada saat melakukan kegiatan pemasaran dan sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen 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; dan
 8. informasi tambahan; dan

- 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.
9. Kewajiban penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
 - a. program pemerintah atau otoritas; dan/atau
 - b. digunakan secara berulang oleh Konsumen.

F. PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian 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.
2. Informasi wajib disampaikan pada saat:
 - a. melakukan kegiatan pemasaran; dan
 - b. sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen.

Yang dimaksud “sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Konsumen” mencakup pula konfirmasi persetujuan atau otorisasi dari Konsumen. Penandatanganan yang dimaksud dapat dilakukan melalui media elektronik maupun dalam bentuk tanda tangan basah. Perjanjian yang dimaksud termasuk akad.
3. PT. BPR Citra Darian wajib mendokumentasikan informasi yang disampaikan.
4. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum kepada calon Konsumen sebelum calon Konsumen memutuskan menggunakan produk dan/atau layanan yang tersedia di PT. BPR Citra Darian.
5. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal kepada calon Konsumen sebelum penandatanganan perjanjian.
6. Dalam hal produk dan/atau layanan yang bersifat kumpulan, bukan berdasarkan pilihan dan inisiatif pribadi, dan merupakan fasilitas Pegawai atau pekerja, PT. BPR Citra Darian menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Konsumen atau pemberi kerja.
7. Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan dengan metode:
 - a. tatap muka; dan/atau
 - b. tanpa tatap muka.
8. Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan melalui:
 - a. media cetak;
 - b. media elektronik; dan/atau

Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan melalui media elektronik antara lain dalam bentuk aplikasi, perangkat, media/alat bantu penyampaian secara digital, ataupun situs berbasis web.

c. sarana komunikasi pribadi calon Konsumen.

Yang dimaksud dengan “sarana komunikasi pribadi calon Konsumen” adalah sarana komunikasi yang bersifat personal antara lain telepon, telepon seluler, surat elektronik, short message service, voicemail, video call, dan aplikasi pesan instan.

9. Dalam hal PT. BPR Citra Darian 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.
10. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau **layanan versi personal** dan wajib dituangkan dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
11. PT. BPR Citra Darian selalu menyampaikan informasi kepada calon Konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan beserta alasan penundaan atau penolakannya, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. PEMASARAN PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian 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 PT. BPR Citra Darian; dan
 - b. pernyataan bahwa PT. BPR Citra Darian berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
Yang dimaksud dengan “berizin” adalah memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran, pengesahan, pernyataan efektif, atau tercatat dari Otoritas Jasa Keuangan.
2. Logo Otoritas Jasa Keuangan dilarang dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada angka (1) huruf b.
3. PT. BPR Citra Darian 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.
4. PT. BPR Citra Darian wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.

5. PT. BPR Citra Darian senantiasa memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan dan mendokumentasikan penilaian kesesuaian calon Konsumen. Kesesuaian sebagaimana dimaksud adalah 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 PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 - e. informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Konsumen.
6. PT. BPR Citra Darian wajib mendokumentasikan penilaian kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada calon Konsumen.
7. Dalam hal PT. BPR Citra Darian menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan Bank lain dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan BPR, PT. BPR Citra Darian wajib menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) BPR, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
8. PT. BPR Citra Darian yang melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Konsumen 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 atau Konsumen;
 - b. menginformasikan nama PT. BPR Citra Darian dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan dari PT. BPR Citra Darian; dan
 - c. menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang diperoleh PT. BPR Citra Darian, dalam hal PT. BPR Citra Darian mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen dari pihak lain.
9. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
10. Perekaman untuk penawaran produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Dalam hal calon Konsumen menyetujui penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, PT. BPR Citra Darian wajib mendokumentasikan rekaman penawaran produk dan/atau layanan.

12. Dalam hal Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan, PT. BPR Citra Darian wajib memberikan akses kepada Konsumen terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.

H. PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian produk dan/atau layanan serta berbentuk perjanjian tertulis.
2. Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, PT. BPR Citra Darian dilarang menyalahgunakan keadaan calon Konsumen dan/atau Konsumen.
3. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian sebelum calon Konsumen menandatangani perjanjian.
Konfirmasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan mengenai pemahaman calon Konsumen atas klausula perjanjian meliputi rincian biaya, manfaat, risiko serta hak dan kewajiban.
Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban” antara lain:
 - a. mekanisme layanan pengaduan;
 - b. hak Konsumen untuk dapat mengakhiri perjanjian tanpa dikenakan penalti atau biaya yang berupa sanksi jika dalam masa jeda (*cooling-off period*);
 - c. penalti pelunasan dipercepat; dan
 - d. mendapatkan laporan posisi simpanan atau pinjaman atau dana Konsumen.
4. PT. BPR Citra Darian memberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan disesuaikan dengan kebijakan internal dan karakteristik produk dan/atau layanan.
5. PT. BPR Citra Darian senantiasa menuangkan konfirmasi pemahaman klausula perjanjian dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
Dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti antara lain:
 - a. tulisan konfirmasi atas pemahaman calon Konsumen yang dapat dituangkan dalam satu dokumen perjanjian atau media lain; atau
 - b. rekaman, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Dalam hal PT. BPR Citra Darian menggunakan perjanjian baku, PT. BPR Citra Darian wajib menyusun perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Perjanjian baku dapat berbentuk elektronik atau non elektronik.
8. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan akses kepada Konsumen untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.

9. PT. BPR Citra Darian dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksemsi.

Yang dimaksud dengan “klausula eksonerasi/eksemsi” yaitu klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PT. BPR Citra Darian, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Konsumen.

10. Klausula eksonerasi/eksemsi sebagaimana dimaksud berisi:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PT. BPR Citra Darian kepada Konsumen;
- b. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PT. BPR Citra Darian, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika PT. BPR Citra Darian menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PT. BPR Citra Darian;
- d. memberi hak kepada PT. BPR Citra Darian untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;
- e. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PT. BPR Citra Darian untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran;
- f. menyatakan bahwa PT. BPR Citra Darian dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;
- g. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh PT. BPR Citra Darian terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf f setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
- h. memberikan kewenangan bagi PT. BPR Citra Darian untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;
- i. menyatakan bahwa PT. BPR Citra Darian memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
- j. menyatakan bahwa PT. BPR Citra Darian membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PT. BPR Citra Darian;
- k. membatasi hak Konsumen untuk menggugat PT. BPR Citra Darian jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau
- l. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.

11. Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PT. BPR Citra Darian, PT. BPR Citra Darian wajib menginformasikan kepada Konsumen.
12. Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari PT. BPR Citra Darian, PT. BPR Citra Darian akan menginformasikan kepada Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari PT. BPR Citra Darian.
13. Dalam hal 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.
14. Kewajiban jangka waktu menginformasikan dikecualikan apabila:
 - a. ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas;
 - b. perubahan acuan penetapan harga yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan acuan tersebut ditetapkan oleh otoritas; atau
 - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.
15. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan, Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
16. Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu mengenai perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PT. BPR Citra Darian menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.
17. Dalam hal PT. BPR Citra Darian melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Konsumen, PT. BPR Citra Darian wajib:
 - a. memberitahukan perubahan kepada Konsumen;
 - b. mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Konsumen; dan
 - c. menuangkan konfirmasi Konsumen dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
18. Perubahan sebagaimana dimaksud wajib diberitahukan dan dikonfirmasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk kredit atau pembiayaan dari PT. BPR Citra Darian.
19. Kewajiban jangka waktu pemberitahuan dan konfirmasi dikecualikan apabila:
 - 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; atau
 - c. disepakati melalui proses negosiasi dan perubahan tersebut dituangkan dalam addendum perjanjian.

20. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan atau konfirmasi, Konsumen berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan. Konsumen tetap menyelesaikan kewajibannya terlebih dahulu sebagaimana tercantum pada perjanjian sebelum mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
21. Dalam hal Konsumen sudah diberikan waktu dan Konsumen tidak menyampaikan konfirmasinya, PT. BPR Citra Darian menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.
22. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan masa jeda bagi Konsumen sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
 - a. memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau
 - b. bersifat kompleks.
23. Jangka waktu pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Konsumen menyetujui perjanjian.
24. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, PT. BPR Citra Darian mengacu kepada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
25. 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; atau
 - d. yang telah diberikan waktu yang cukup kepada calon Konsumen paling kurang 2 (dua) hari kerja.
26. Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda, untuk pembatalan yang terjadi pada produk investasi, PT. BPR Citra Darian 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.
27. Dalam hal belum terdapat ketentuan pembatalan perjanjian pada masa jeda untuk pembatalan yang terjadi pada produk kredit, PT. BPR Citra Darian menerima paling sedikit sejumlah nilai yang telah diberikan kepada Konsumen ditambah dengan bunga atau potensi keuntungan dan biaya administrasi.
28. Dalam hal Konsumen melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda, PT. BPR Citra Darian dilarang membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Konsumen.
29. Dalam hal PT. BPR Citra Darian melaksanakan pengalihan hak tagih kepada pihak lain berdasarkan perjanjian kredit atau pembiayaan dengan Konsumen, PT. BPR Citra Darian wajib memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan “pengalihan hak tagih kepada pihak lain” adalah perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Pengalihan hak tagih kepada pihak lain wajib:

- a. dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan; dan
- b. diberitahukan kepada Konsumen atau disetujui oleh Konsumen.

PT. BPR Citra Darian wajib memastikan pengalihan hak tagih kepada pihak lain tidak menimbulkan kerugian bagi Konsumen.

I. PEMBERIAN LAYANAN ATAS PENGGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN

1. PT. BPR Citra Darian wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. PT. BPR Citra Darian 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. PT. BPR Citra Darian wajib menjamin produk dan/atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan dan/atau perjanjian.
4. PT. BPR Citra Darian dilarang memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.
5. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen.

Yang dimaksud dengan “akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen” adalah pemberian akses penggunaan produk dan/atau layanan yang sama terhadap Konsumen yang memiliki klasifikasi yang sama.

6. PT. BPR Citra Darian mempunyai tanggung jawab untuk mendukung penyediaan layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Layanan khusus kepada Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia antara lain:

- a. memberikan formulir yang menggunakan huruf braille;
- b. penyedia layanan menyediakan fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas;
- c. menyediakan jalur landai;
- d. adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- e. menyediakan pegawai terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- f. menyediakan media informasi yang memperhatikan Konsumen penyandang disabilitas, yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.

Yang dimaksud “penyandang disabilitas” adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak, sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyandang disabilitas.

Yang dimaksud dengan “lanjut usia” adalah seseorang dengan usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

7. PT. BPR Citra Darian wajib menjaga keamanan simpanan, dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PT. BPR Citra Darian.
8. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan:
 - a. tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan;
 - b. akses untuk memperoleh tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan; dan/atau
 - c. akses untuk mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan,
 kepada Konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian antara PT. BPR Citra Darian dan Konsumen.
9. PT. BPR Citra Darian 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 PT. BPR Citra Darian dan Konsumen.
10. PT. BPR Citra Darian wajib melaksanakan instruksi Konsumen sesuai dengan perjanjian antara PT. BPR Citra Darian dan Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Direksi dan/atau Pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

J. PENAGIHAN UNTUK PRODUK KREDIT DAN PEMBIAYAAN

1. Dalam hal PT. BPR Citra Darian melakukan penagihan terhadap Konsumen yang melakukan wanprestasi dalam penggunaan produk kredit atau pembiayaan, PT. BPR Citra Darian 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; dan
 - e. denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang.

3. PT. BPR Citra Darian dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk melakukan fungsi penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen.
4. PT. BPR Citra Darian wajib menuangkan kerja sama dengan pihak lain paling kurang dalam bentuk perjanjian tertulis bermeterai cukup.
5. Kerja sama dengan pihak lain wajib memenuhi ketentuan:
 - a. pihak lain berbentuk badan hukum;
 - b. pihak lain memiliki izin dari instansi berwenang; dan
 - c. pihak lain memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi dan/atau asosiasi penyelenggara yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.
6. Dalam hal Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi melakukan kerja sama dengan pihak lain wajib memenuhi ketentuan pihak lain tersebut bukan merupakan afiliasi Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi atau pemberi dana.
7. PT. BPR Citra Darian wajib bertanggung jawab atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan pihak lain.
8. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama dengan pihak lain.
9. PT. BPR Citra Darian wajib memastikan penagihan kredit atau pembiayaan kepada Konsumen dilaksanakan sesuai dengan norma yang berlaku di masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Dalam memastikan tindakan penagihan, PT. BPR Citra Darian 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; dan
 - g. sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
11. Penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada nomor (10) huruf e dan huruf f hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Konsumen terlebih dahulu.
12. Dalam hal PT. BPR Citra Darian memiliki produk kredit atau pembiayaan yang mensyaratkan agunan, PT. BPR Citra Darian wajib memiliki pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan.

13. Pedoman internal mengenai pengambilalihan atau penarikan agunan disusun sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
14. Pengambilalihan atau penarikan agunan oleh PT. BPR Citra Darian wajib memenuhi ketentuan:
 - a. Konsumen terbukti wanprestasi;
 - b. Konsumen sudah diberikan surat peringatan; dan
 - c. PT. BPR Citra Darian memiliki sertifikat jaminan fidusia, sertifikat hak tanggungan, dan/atau sertifikat hipotek.
15. 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; dan/atau
 - c. mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
16. Pengambilalihan atau penarikan agunan wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
17. Pengambilalihan atau penarikan agunan wajib dituangkan dalam berita acara pengambilalihan atau penarikan agunan.
18. Dalam hal terjadi pengambilalihan atau penarikan agunan, PT. BPR Citra Darian 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; dan
 - e. mekanisme penjualan agunan dalam hal Konsumen tidak menyelesaikan kewajibannya.
19. Dalam hal Konsumen tidak dapat menyelesaikan kewajiban dalam jangka waktu tertentu setelah dilakukan pengambilalihan atau penarikan agunan, PT. BPR Citra Darian yang akan melakukan penjualan agunan wajib melalui:
 - a. pelelangan umum serta mengambil pelunasan piutangnya dari hasil penjualan; dan/atau
 - b. penjualan di bawah tangan yang dilakukan berdasarkan kesepakatan antara PT. BPR Citra Darian dan Konsumen jika dengan cara demikian dapat diperoleh harga tertinggi yang menguntungkan para pihak.
20. Pelaksanaan penjualan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait agunan.
21. PT. BPR Citra Darian wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai proses dan hasil penjualan agunan.
22. PT. BPR Citra Darian 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 PT. BPR Citra Darian dan Konsumen.
23. Apabila jangka waktu tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dan PT. BPR Citra Darian, jangka waktu mengacu pada pedoman internal.

K. PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

1. PT. BPR Citra Darian dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan Konsumen.
2. Ketentuan mengenai layanan pengaduan dilaksanakan sesuai dengan Pedoman Kebijakan dan Prosedur Pengaduan (Nasabah) Konsumen PT. BPR Citra Darian yang diatur tersendiri dengan mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.
3. PT. BPR Citra Darian wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen serta mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
4. PT. BPR Citra Darian wajib menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen yang memiliki ruang lingkup terdiri atas:
 - 4a. Penerimaan Pengaduan;
 - PT. BPR Citra Darian wajib menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
 - PT. BPR Citra Darian wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan. Dokumen yang dipersyaratkan terdiri atas:
 - a. identitas Konsumen;
 - b. jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan;
 - c. permasalahan yang diadukan; dan
 - d. dokumen lain.
 - Apabila Konsumen belum memenuhi dokumen, PT. BPR Citra Darian wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen dan wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen serta apabila terdapat kondisi tertentu, PT. BPR Citra Darian dapat memperpanjang jangka waktu dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.
 - Kondisi tertentu tersebut antara lain :
 - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
 - b. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
 dan jangka waktu wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.
 - PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.

- Konfirmasi penerimaan Pengaduan paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan; dan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan.
- Konfirmasi penerimaan Pengaduan disampaikan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
- PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- Bukti tanda terima Pengaduan paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan; dan
 - c. nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PT. BPR Citra Darian yang dapat dihubungi oleh Konsumen.
- Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

4b. Penanganan Pengaduan; dan

- PT. BPR Citra Darian wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PT. BPR Citra Darian.
- Apabila PT. BPR Citra Darian membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan tidak dapat dipenuhi, PT. BPR Citra Darian meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- PT. BPR Citra Darian wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen dan/atau ayat (3) diterima secara lengkap.
- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PT. BPR Citra Darian dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu berakhir.
- Kondisi tertentu antara lain :
 - a. kantor PT. BPR Citra Darian yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PT. BPR Citra Darian tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PT. BPR Citra Darian tersebut;
 - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PT. BPR Citra Darian; dan/atau
 - c. terdapat hal lain yang berada di luar kendali PT. BPR Citra Darian.
- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu, dapat dilakukan oleh PT. BPR Citra Darian dengan persyaratan:
 - a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan
 - b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan.
 - Dalam hal pihak lain merupakan BPR lain, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama **10** (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari BPR lain yang menerima Pengaduan awal.
 - Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu, wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.
 - PT. BPR Citra Darian dapat menolak menangani Pengaduan jika:
 - a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PT. BPR Citra Darian 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 PT. BPR Citra Darian yang bersangkutan; dan/atau
 - e. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.
 - Penolakan Pengaduan dikecualikan untuk pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan berdasarkan kerja sama dengan BPR lain.
- 4c. Penyelesaian Pengaduan.
- PT. BPR Citra Darian wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
 - Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PT. BPR Citra Darian menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
 - Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PT. BPR Citra Darian menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
 - 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 PT. BPR Citra Darian yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau

- 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 atau mewakili kepentingan PT. BPR Citra Darian yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
- PT. BPR Citra Darian mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
 - PT. BPR Citra Darian wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PT. BPR Citra Darian.
 - PT. BPR Citra Darian wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.
 - PT. BPR Citra Darian 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.
 - Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
 - Ketentuan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
 - BPR dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa :
 1. pernyataan maaf, atau
 2. menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada Konsumen, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. 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 (BPR harus membuat) “pernyataan maaf” yang dilakukan secara tertulis.
 - b. Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi Sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: (Konsumen benar-benar dirugikan secara finansial).

- 1) terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
 - 2) pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah BPR melakukan penelitian;
 - 3) adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima;
 - 4) adanya kerugian material;
 - 5) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.
5. PT. BPR Citra Darian wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan.
 6. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
 7. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir.
 8. 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. Apabilang melanggar ketentuan dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) untuk masing – masing laporan.
 9. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 10. 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.
 11. Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.
 12. PUJK yang telah menyampaikan laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan, 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.
 13. PT. BPR Citra Darian dinyatakan terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan apabila PT. BPR Citra Darian 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 belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan, PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan.

15. PT. BPR Citra Darian 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. PUJK yang terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan.
18. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PT. BPR Citra Darian, Konsumen dapat:
 - a. menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
 - b. mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.
19. Dalam hal Konsumen menyampaikan Pengaduan atau mengajukan Sengketa, PT. BPR Citra Darian berhak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
20. Dalam melakukan pembelaan diri, PT. BPR Citra Darian berhak memberikan pembuktian.
21. Dalam hal terdapat gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab PT. BPR Citra Darian.
22. Dalam penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan.
23. Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan.
24. PT. BPR Citra Darian 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.
25. Bentuk rehabilitasi nama baik PT. BPR Citra Darian ditentukan oleh putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

L. PENILAIAN SENDIRI

1. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
2. PT. BPR Citra Darian wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Perlindungan Konsumen setiap 1 (satu) tahun sekali paling lambat pada tanggal 30 September tahun berjalan.

3. Dalam hal tanggal 30 September jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan penilaian disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
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 tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, penyampaian laporan penilaian sendiri 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. PT. BPR Citra Darian yang telah menyampaikan laporan, wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.
8. Apabila PT. BPR Citra Darian menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari, PT. BPR Citra Darian dinyatakan terlambat menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri.
9. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan, PT. BPR Citra Darian belum menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri, PT. BPR Citra Darian dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri.
10. PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri) tetap wajib menyampaikan laporan hasil penilaian sendiri kepada Otoritas Jasa Keuangan.
11. Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian sendiri ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

BAB IV

INFRASTRUKTUR PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

A. FUNGSI ATAU UNIT PELINDUNGAN KONSUMEN

1. PT. BPR Citra Darian wajib memiliki fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
2. Fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ditunjuk oleh Direksi.
3. Fungsi atau unit yang melaksanakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat dapat dirangkap oleh fungsi atau unit lain.
4. Fungsi atau unit yang melaksanakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat pada PT. BPR Citra Darian adalah Bagian Operasional sehingga tidak terjadi adanya benturan kepentingan dengan Bagian Bisnis.
5. Dalam membentuk fungsi atau unit yang melaksanakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, PT. BPR Citra Darian mempertimbangkan:
 - a. jumlah aset;
 - b. jumlah kantor;
 - c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
 - d. jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
 - e. jumlah sumber daya manusia.
6. PT. BPR Citra Darian wajib memastikan Pegawai pada fungsi atau unit 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 PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan
 - b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.

B. TUGAS FUNGSI ATAU UNIT PELINDUNGAN KONSUMEN

Fungsi atau unit yang melaksanakan fungsi Pelindungan Konsumen memiliki tugas paling sedikit:

- a. memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di PT. BPR Citra Darian mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat;
- b. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PT. BPR Citra Darian terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan;
- c. berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PT. BPR Citra Darian 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 Perlindungan Konsumen dan Masyarakat; dan
- e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

C. ORGANISASI DAN PELAPORAN

1. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan Pedoman Pelindungan Konsumen dengan mengatur tugas dan tanggung jawab karyawan PT. BPR Citra Darian terkait implementasi kebijakan ini.

Pengawasan Direksi antara lain :

- a. Membuat kebijakan dan prosedur pelindungan konsumen dan masyarakat
- b. Menunjuk fungsi atau unit pelindungan konsumen dan pelayanan pengaduan.
- c. Memastikan pelindungan konsumen telah berjalani sesuai dengan SOP, Kebijakan dan ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Memastikan pelayanan pengaduan konsumen telah sesuai dengan SOP, Kebijakan dan ketentuan/peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Memastikan kepatuhan BPR atas pelaksanaan pelindungan konsumen dan masyarakat melalui rapat rutin secara periodik.
- f. Mendokumentasikan hasil rapat.

2. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pengawasan Dewan Komisaris antara lain :

- a. Menyetujui kebijakan pelindungan konsumen dan masyarakat yang dibuat oleh Direksi.
- b. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan pelindungan konsumen dan masyarakat melalui rapat secara berkala/rutin.
- c. Memastikan pelindungan konsumen dan masyarakat telah berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Mendokumentasikan hasil rapat.

3. Direksi wajib menunjuk:

- a. anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan
- b. pejabat dan/atau Pegawai di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

4. Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen bertanggung jawab langsung kepada Direksi PT. BPR Citra Darian.

D. PENGEMBANGAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA

1. PT. BPR Citra Darian wajib melakukan pengembangan kapasitas Pegawai PUJK terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada Pegawai PT. BPR Citra Darian.
2. Pengembangan kapasitas Pegawai PT. BPR Citra Darian dilakukan melalui pelatihan.
3. Pelatihan dilakukan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Pegawai pada fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.
4. Pelatihan 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 PUJK; dan
 - d. etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.
6. PT. BPR Citra Darian melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan.
7. PT. BPR Citra Darian melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

E. HAK DAN KEWAJIBAN CALON KONSUMEN DAN KONSUMEN

1. Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen dan masyarakat, calon Konsumen dan/atau Konsumen memiliki hak dan kewajiban.
2. 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, perlindungan, 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; dan
 - k. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kewajiban calon Konsumen dan/atau Konsumen meliputi:
- a. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh PUJK sebelum membeli produk dan/atau layanan PUJK;
 - 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 PUJK; dan
 - f. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Dalam hal calon Konsumen dan/atau Konsumen tidak melaksanakan kewajiban, PT. BPR Citra Daria dapat melakukan:
- a. penundaan;
 - b. pembatasan;
 - c. penolakan;
 - d. tidak memberikan pelayanan; dan/atau
 - e. denda sesuai dengan perjanjian,
- kepada calon Konsumen dan/atau Konsumen.

F. PENGENDALIAN INTERNAL

Untuk menjamin kualitas pelayanan, diperlukan *quality assurance* yang dilakukan oleh internal auditor, dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk meminimalkan potensi risiko yang dihadapi BPR, sistem pengendalian internal wajib mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.

2. Pengendalian internal dalam rangka penerapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan fungsi audit internal dengan kewenangan paling kurang mencakup:
 - a. melakukan uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan *sample testing* dari beberapa jasa, produk, dan Konsumen dengan pendekatan berdasarkan risiko untuk mendapatkan gambaran efektifitas. penerapan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen;
 - b. menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau unit kantor yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi;
 - c. melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di BPR dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
 - d. melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.

G. PENGAWASAN PERILAKU PUJK OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

1. Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*).
2. Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dilakukan dengan tujuan untuk:
 - a. memastikan kepatuhan PUJK dalam menerapkan ketentuan Pelindungan konsumen dan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung; dan
 - b. mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara Konsumen dan PUJK dalam penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.
3. Otoritas Jasa Keuangan melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) dengan cara:
 - 3.1 Pengawasan tidak langsung; dan/atau
 - Pengawasan tidak langsung dilakukan dengan cara:
 - a. analisis atas informasi dan laporan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
 - b. pengamatan lapangan.
 - Dalam melakukan pengawasan tidak langsung, Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta dokumen dan/atau informasi kepada BPR.
 - BPR wajib memenuhi permintaan dokumen dan/atau informasi sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - 3.2 Pengawasan langsung.
 - Pengawasan langsung dilakukan oleh tim pengawas perilaku PUJK (*market conduct*).
 - Pengawasan langsung dapat dilakukan di dalam dan/atau di luar kantor BPR.

- Pengawasan langsung dilakukan dengan cara:
 - a. Pemeriksaan Tematik; dan/atau
Pemeriksaan Tematik dilaksanakan berdasarkan tema yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - b. Pemeriksaan Khusus.
Pemeriksaan Khusus merupakan pemeriksaan yang dilakukan berkaitan dengan aspek tertentu dari PUJK.
- Dalam pelaksanaan Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus oleh Otoritas Jasa Keuangan, BPR wajib memperlihatkan dan/atau memberikan:
 - a. buku, berkas, catatan, disposisi, dan/atau memorandum;
 - b. dokumen, data elektronik, termasuk salinannya;
 - c. keterangan dan penjelasan yang berkaitan dengan kegiatan usaha baik lisan maupun tertulis;
 - d. keberadaan dan penggunaan sarana fisik yang berkaitan dengan kegiatan usaha; dan
 - e. hal lain yang diperlukan dalam Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus.
- BPR wajib memperlihatkan dan/atau memberikan hal sesuai dengan batas waktu yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- BPR dilarang untuk menghambat proses Pemeriksaan Tematik dan Pemeriksaan Khusus serta memengaruhi pendapat, penilaian, atau hasil kerja dari Otoritas Jasa Keuangan.

H. PERINTAH, MELAKUKAN TINDAKAN TERTENTU, DAN PERINTAH TERTULIS

1. Dalam rangka Pelindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan perintah atau melakukan tindakan tertentu kepada BPR.
2. BPR wajib melaksanakan perintah atau melakukan tindakan tertentu.
3. Otoritas Jasa Keuangan berwenang memberikan Perintah Tertulis untuk:
 - a. mengganti pengurus atau pihak tertentu di PUJK;
 - b. menghentikan, membatasi, atau memperbaiki kegiatan usaha atau transaksi;
 - c. pengembalian harta kekayaan milik Konsumen;
 - d. menghentikan atau mengubah perjanjian antara PUJK dengan pihak lain yang diduga merugikan Konsumen, masyarakat, dan sektor jasa keuangan;
 - e. mengganti kerugian Konsumen dan/atau masyarakat; dan/atau
 - f. Perintah Tertulis lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

I. SANKSI, PENGAJUAN KEBERATAN, DAN LAIN - LAIN

1. Bank dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dapat 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.
2. Sanksi sebagaimana dimaksud pada poin 1.b. sampai dengan 1.g. dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis oleh OJK.
3. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada poin 1.b. dapat dikenakan palingbanyak sebesar Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).
4. Pengenaan sanksi administratif oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
5. BPR yang dikenai sanksi administratif dapat mengajukan keberatan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
6. Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan menyampaikan alasan mengenai keberatan atas sanksi administratif yang dikenakan dan disertai dengan bukti yang mendukung.
7. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal surat ketetapan sanksi administratif.
8. Keberatan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. pejabat yang menetapkan sanksi administratif.
9. Otoritas Jasa Keuangan mengabulkan seluruhnya, mengabulkan sebagian, atau menolak keberatan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan atas sanksi administratif.
10. Dalam hal keberatan dikabulkan seluruhnya, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan surat pembatalan pengenaan sanksi administratif.
11. Dalam hal keberatan dikabulkan sebagian, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan surat penyesuaian pengenaan sanksi administratif.

12. Dalam hal keberatan ditolak, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan surat penolakan atas keberatan yang diajukan yang disertai dengan alasan penolakan dan penegasan bahwa sanksi administratif tetap berlaku.
13. Dalam hal BPR yang dikenai sanksi administratif berupa denda administratif mengajukan permohonan keberatan kepada Otoritas Jasa Keuangan, kewajiban pembayaran sanksi administratif ditangguhkan sementara sejak diterimanya surat permohonan keberatan sampai dengan ditetapkannya keputusan terhadap permohonan keberatan tersebut.
14. Kewajiban penyampaian laporan rencana Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen untuk PUJK yang memiliki kewajiban penyusunan dan penyampaian rencana bisnis, dilakukan paling lambat tanggal 30 November 2024.
15. Kewajiban penyampaian laporan realisasi Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen untuk PUJK yang memiliki kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan realisasi rencana bisnis, dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.
16. Kewajiban penyampaian laporan Layanan Pengaduan secara semesteran untuk pertama kali dilakukan paling lambat tanggal 10 Juli 2024.

BAB IV

PENUTUP

Pedoman Pelindungan Konsumen ini disusun untuk acuan pedoman pelaksanaan kegiatan Operasional PT. BPR Citra Darian. Dalam pelaksanaannya secara dikaitkan dengan ketentuan lain yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan maupun berbagai ketentuan internal PT. BPR Citra Darian. Hal ini dimaksudkan agar kegiatan PT. BPR Citra Darian dapat berjalan dengan baik, sesuai dengan ketentuan namun tetap dapat melayani masyarakat yang menggunakan jasa bank dengan cepat. Pedoman ini harus dipahami serta dilaksanakan secara sungguh-sungguh oleh seluruh pegawai khususnya terkait dengan Pelindungan Konsumen pada PT. BPR Citra Darian. Secara berkala pedoman ini akan terus dilakukan evaluasi dan dilakukan revisi untuk disesuaikan dengan kondisi eksternal dan internal PT. BPR Citra Darian.

No. : 02/FKBPRCD/VIII/2025
Hal : Permohonan Pengkinian Pedoman

Weleri, 21 Agustus 2025
Kepada Yth.
Direksi PT. BPR Citra Darian
Jl. Utama Timur No. 125
Weleri Kendal

Dengan hormat,

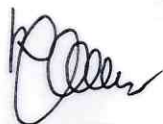
Untuk memenuhi ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan tanggal 22 Desember 2023 , dengan ini saya :

Nama : Novi Eliyawati
Jabatan : PF Kepatuhan

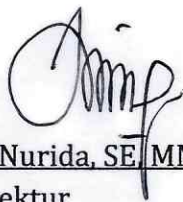
Mengajukan Pengkinian Pedoman Pelindungan Konsumen dan Masyarakat PT. BPR Citra Darian.

Demikian pengajuan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Disetujui,
PT. BPR Citra Darian



Parwanti, SH, MM
Direktur Utama



Eli Nurida, SE, MM, Akt
Direktur

Hormat saya,



Novi Eliyawati
PE Kepatuhan