

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk

A. Pendahuluan

PT Bank JTrust Indonesia Tbk ("Bank") berkomitmen untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan dalam setiap penyediaan produk dan/atau layanan Bank. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat sebagai pedoman perilaku bagi seluruh insan Bank dalam berinteraksi dengan konsumen.

Kebijakan Pelindungan Konsumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa Konsumen memperoleh informasi yang jelas, akurat, jujur, tidak menyesatkan, serta mendapatkan perlakuan yang adil, akses layanan yang setara, pelindungan atas aset dan data pribadi, serta mekanisme penanganan pengaduan yang efektif.

Kebijakan Pelindungan Konsumen disusun berdasarkan proses bisnis Bank dan mengacu pada peraturan perundang-undangan serta standar yang berlaku terkait pelindungan Konsumen. Kebijakan ini menjadi landasan utama yang mencerminkan komitmen Bank dalam memberikan pelindungan kepada Konsumen. Implementasi Kebijakan Pelindungan Konsumen akan dilaksanakan secara bertahap, efektif, dan efisien dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya, kebutuhan operasional, serta tingkat urgensi dari setiap aspek yang diatur dalam kebijakan ini.

Bank menyediakan beragam produk dan/atau layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan finansial konsumen, baik perorangan maupun korporasi. Selain itu, Bank berkomitmen untuk menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan dan menyelenggarakan kegiatan usaha yang berkelanjutan, dengan menempatkan aspek pelindungan Konsumen sebagai salah satu prioritas utama.

Penyusunan Kebijakan ini telah selaras dengan ketentuan Undang-undang (UU), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dan Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Kebijakan Pelindungan Konsumen Bank didasarkan pada prinsip-prinsip pelindungan konsumen sebagai berikut:

1. Edukasi yang memadai;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. Pelindungan aset, privasi, dan data konsumen;
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
6. Penegakan kepatuhan; dan
7. Persaingan yang sehat.

Bank senantiasa melakukan pengkinian terhadap kebijakan, prosedur, dan pengendalian internal yang berkaitan dengan Konsumen dan Masyarakat sesuai dengan perkembangan ketentuan regulator, produk dan layanan, teknologi, serta kebutuhan Konsumen untuk memastikan penerapan pelindungan yang optimal dan berkelanjutan

B. Referensi

Penyusunan Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk mengacu pada peraturan perundang-undangan dan ketentuan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

C. Ruang Lingkup Pelindungan Konsumen

Ruang lingkup Kebijakan Pelindungan Konsumen mengatur seluruh aspek penyelenggaraan kegiatan usaha bank yang berlaku bagi seluruh Konsumen yang menggunakan produk dan/atau layanan Bank, baik dalam kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, penyelenggaraan sistem pembayaran, maupun kegiatan usaha lainnya di sektor jasa keuangan yang berada di bawah pengaturan dan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau Bank Indonesia.

Penerbitan Kebijakan ini merupakan wujud komitmen Bank untuk menjaga kepercayaan Konsumen melalui penerapan prinsip pelindungan Konsumen secara menyeluruh. Dalam pengembangan dan penyediaan produk dan/atau layanan, Bank memperhatikan aspek pelindungan Konsumen pada seluruh siklus produk, yang meliputi:

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

D. Prinsip Pelindungan Konsumen

Bank menerapkan prinsip sebagai berikut:

1. Bank memberikan edukasi keuangan secara berkelanjutan kepada Konsumen agar memahami karakteristik, manfaat, risiko, hak, dan kewajibannya terkait produk dan/atau layanan Bank.
2. Keterbukaan dan transparansi informasi terkait penyampaian informasi produk dan/atau layanan secara akurat, jelas, dan mudah dipahami.
3. Bank memperlakukan seluruh konsumen secara profesional, adil dan bertanggung jawab tanpa diskriminasi termasuk kepada konsumen yang memiliki karakteristik khusus yaitu penyandang disabilitas dan lanjut usia,
4. Pelindungan aset, data, dan informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif secara cepat, adil, transparan, dan terdokumentasi.
6. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku di seluruh aktivitas usaha atau kegiatan Bank.
7. Penerapan prinsip persaingan usaha yang sehat serta praktik bisnis yang transparan dalam penyediaan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk

E. Kebijakan Pelindungan Konsumen

1. Desain Produk dan/atau Layanan

Bank memastikan setiap produk dan/atau layanan:

- Sesuai dengan kebutuhan dan profil risiko Konsumen
- Memiliki fitur, biaya, dan risiko yang jelas
- Telah melalui proses pengujian dan dokumentasi yang memadai

2. Penyediaan dan Penyampaian Informasi

Bank menyediakan informasi yang:

- Jelas, akurat, dan tidak menyesatkan
- Menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami
- Disampaikan melalui ringkasan informasi produk (umum dan personal)

Bank juga memastikan adanya konfirmasi pemahaman Konsumen sebelum penggunaan produk.

3. Penyusunan Perjanjian

Perjanjian disusun dengan prinsip:

- Keseimbangan dan keadilan
- Transparansi biaya, manfaat, dan risiko
- Pemberitahuan perubahan minimal 30 hari kerja sebelum berlaku

4. Pemberian Layanan

Bank:

- Memberikan layanan sesuai perjanjian dan ketentuan
- Menyediakan akses layanan yang setara
- Mendukung layanan bagi penyandang disabilitas dan lansia
- Menjamin keamanan dana dan aset Konsumen

5. Penanganan Pengaduan

Bank menyediakan layanan pengaduan 24 jam yang mencakup:

- Penerimaan
- Penanganan
- Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian:

- Lisan: maksimal 5 hari kerja
- Tertulis: maksimal 10 hari kerja

6. Edukasi Konsumen

Bank secara aktif menyelenggarakan edukasi keuangan yang:

- Terencana dan berkelanjutan
- Meningkatkan literasi keuangan masyarakat
- Terpisah dari aktivitas pemasaran

7. Pelindungan Data Pribadi

Bank menjamin:

- Kerahasiaan dan keamanan data Konsumen
- Penggunaan data sesuai persetujuan
- Pengamanan sistem informasi secara menyeluruh

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk

8. Larangan

Bank dilarang:

- Melakukan diskriminasi terhadap Konsumen
- Menyalahgunakan data Konsumen
- Melakukan pemasaran tanpa persetujuan
- Mencantumkan klausula yang merugikan Konsumen

F. Pemantauan dan Evaluasi

1. Pengawasan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelindungan Konsumen oleh Bank. Bank wajib menyediakan data dan/atau informasi yang diperlukan untuk kepentingan pengawasan sesuai permintaan.

2. Sistem Pengendalian Internal

Bank menerapkan sistem pengendalian internal untuk memastikan pelaksanaan pelindungan Konsumen berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Penanggung Jawab Penerapan Ketentuan Pelindungan Konsumen

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

4. Tanggung Jawab Direksi dan Dewan Komisaris

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

5. Sanksi

Pelanggaran terhadap ketentuan pelindungan Konsumen dapat dikenakan sanksi administratif oleh otoritas yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

G. Kanal Pengaduan

Dalam hal terjadi pelanggaran atau potensi pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini, pelaporan dapat disampaikan melalui kanal pengaduan sebagai berikut:

1. Kanal Pengaduan Konsumen

- a. J Trust Call : 1500615 (lokal) atau +6229261000 (internasional)
- b. Email Customer Care : customercare@jtrustbank.co.id
- c. WhatsApp Customer Care : +6281293489747
- d. Website Resmi : <https://www.jtrustbank.co.id/id/pengaduan-nasabah>

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

- a. Whatsapp WBS: 082210008718
- b. Telepon WBS: 021 27889235
- c. E-mail WBS: wbs@jtrustbank.co.id

Kebijakan Pelindungan Konsumen PT Bank JTrust Indonesia Tbk

Seluruh laporan yang disampaikan melalui kanal pengaduan dan/atau WBS akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan internal. Bank akan menjaga kerahasiaan pelapor sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

H. Penutup

Kebijakan ini merupakan wujud komitmen Bank dalam menjaga kepercayaan konsumen melalui penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara konsisten, berkelanjutan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.