

## Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat

---

### A. Pernyataan

Dokumen ini merupakan “Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat” PT Mandiri Utama Finance (MUF) yang disusun sesuai dengan proses bisnis perusahaan dan mengacu pada regulasi dan standar yang relevan terkait pelindungan terhadap debitur. Kebijakan ini menjadi payung besar atas komitmen MUF untuk memberikan pelindungan terhadap konsumen dan masyarakat. Adapun implementasi Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan efisien sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek yang tercantum dalam kebijakan ini.

### B. Pendahuluan

PT Mandiri Utama Finance (MUF), sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia. MUF menawarkan berbagai produk pembiayaan yang berhubungan dengan otomotif untuk menjawab kebutuhan finansial dalam pengadaan unit kendaraan Debitur dari berbagai kalangan, baik pribadi maupun bisnis. MUF juga telah menetapkan komitmennya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab sosial dan menjalankan bisnis yang berkelanjutan.

MUF menyadari untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, diperlukan adanya sistem Pelindungan Konsumen yang andal dan mampu meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat.

Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat MUF didasarkan pada prinsip pelindungan konsumen yang ditetapkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 22 Tahun 2023 tentang “*Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*”, yaitu:

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.

### C. Referensi

Referensi yang digunakan sebagai rujukan untuk dalam menyusun Kebijakan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat ini antara lain:

1. Undang-undang No. 4 Tahun 2023 tertanggal 12 Januari 2023 perihal “*Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*”,
2. POJK No. 22 Tahun 2023 tertanggal 20 Desember 2023 perihal “*Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*”,
3. POJK No. 3 Tahun 2023 tertanggal 24 Maret 2023 perihal “*Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat*”,
4. POJK No. 61/POJK.07/2020 tertanggal 16 Desember 2020 perihal “*Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*”,
5. POJK No. 47/POJK.05/2020 tertanggal 17 November 2020 “*Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan dan Perusahaan Pembiayaan Syariah*”,
6. POJK No. 31/POJK.07/2020 tertanggal 22 April 2020 “*Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan*”,
7. POJK No. 29/POJK.05/2020 tertanggal 22 April 2020 tentang “*Perubahan Atas POJK No. 30/POJK.05/2014 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Pembiayaan*”,

8. POJK No. 10/POJK.05/2019 tertanggal 26 Februari 2019 tentang “Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan Syariah dan Unit Usaha Syariah Perusahaan Pembiayaan”,
9. POJK No. 35/POJK.05/2018 tertanggal 27 Desember 2018 tentang “Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pembiayaan”,
10. POJK No. 18/POJK.07/2018 tertanggal 10 September 2018 perihal “Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan”,
11. POJK No. 51/POJK.03/2017 tertanggal 27 Juli 2017 perihal “Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik”,
12. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tertanggal 6 Desember 2018 perihal “Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan”,
13. SEOJK No. 12/SEOJK.07/2014 tertanggal 24 Juli 2015 tentang “Penyampaian Informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan”,
14. SEOJK No. 30/SEOJK.07/2017 tertanggal 20 Juni 2017 tentang “Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan”,
15. SEOJK No. 31/SEOJK.07/2017 tertanggal 20 Juni 2017 tentang “Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan”,
16. SEOJK No. 13/SEOJK.07/2014 tertanggal 20 Agustus 2014 tentang “Perjanjian Baku”, dan
17. SEOJK No. 1/SEOJK.07/2014 tertanggal 14 Februari 2014 “Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan Masyarakat”.

#### **D. Ruang Lingkup dan Konteks**

Ruang lingkup dan konteks perlindungan konsumen dan masyarakat pada MUF sesuai dengan ruang lingkup bisnis operasinya di industri jasa keuangan. Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat ini mencakup perlindungan untuk untuk konsumen yang memanfaatkan produk dan/jasa dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)/Penyelenggara yang melakukan sistem pembayaran, kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana, dan/atau kegiatan usaha lainnya di sektor jasa keuangan yang diatur dan diawasi oleh OJK/Bank Indonesia. Terbitnya kebijakan ini menjadi bentuk komitmen utama MUF dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

Hal-hal yang menjadi perhatian MUF dalam pengembangan produk/aktivitas terkait penerapan perlindungan konsumen dan masyarakat, yaitu:

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

#### **E. Kebijakan**

##### **1. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran**

MUF berkewajiban menyediakan informasi terkait produk dan/atau layanan yang akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan etika dan asas yang berlaku. Dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan, MUF wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:

- a. Nama dan/atau logo MUF,
- b. Pernyataan bahwa MUF berizin dan diawasi oleh OJK serta tidak mencantumkan logo OJK.
- c. Dalam hal penjualan produk dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang terdaftar di OJK, maka dalam penawaran atau promosi wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan tersebut berizin dan diawasi oleh OJK.

## 2. Edukasi Literasi Konsumen

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

## 3. Pembuatan Perjanjian Baku

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

## 4. Kerahasiaan Data dan Informasi Konsumen

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

## 5. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

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

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

## 6. Larangan Bagi PUJK (MUF)

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

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

## F. Monitoring dan Evaluasi

### 1. Pengawasan

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

### 2. Sistem Pengendalian Internal

MUF menerapkan pengendalian internal terkait perlindungan konsumen untuk memastikan penerapan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dan pelaporan terhadap tindak lanjut pengaduan konsumen dilakukan oleh Unit Kerja Pelindungan Konsumen qq Departemen *Customer Care* .

### 3. Penanggung Jawab Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen

MUF melalui Unit Kerja Pelindungan Konsumen akan membuat laporan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Konsumen yang disampaikan kepada OJK setiap 1 tahun sekali.

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

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

**5. Sanksi**

MUF menyadari pelanggaran yang terjadi terhadap perlindungan konsumen akan dikenakan sanksi administratif oleh Otoritas.

**G. Penutup**

Informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat serta bentuk penerapannya dapat diperoleh melalui Divisi *Corporate Secretary & Legal* qq *Corporat Implementation & Reporting* atau Unit Kerja Pelindungan Konsumen.

Jika terjadinya pelanggaran atau potensi pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini, para pihak dapat melaporkan melalui jalur pengaduan *whistleblowing system* MUF :

- Email: [integrity@muf.co.id](mailto:integrity@muf.co.id)
- WA : 08389353388