



Pedoman Perilaku Penyelenggara Teknologi Finansial di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab

JOINT CODE OF CONDUCT OF AFTECH - AFPI - AFSI





Pedoman Perilaku Penyelenggara Teknologi Finansial di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab

September 2019

I. Dasar Pertimbangan

1. Inovasi teknologi finansial pada sektor jasa keuangan telah berkembang sangat pesat di Indonesia. Reputasi industri perlu dijaga agar terlindungi dari praktik-praktik yang tidak bertanggung jawab sehingga kepercayaan konsumen tetap terjaga. Untuk itu, dibutuhkan sinergi antara regulator dengan komunitas kolektif industri untuk mendukung pengaturan yang mampu menangkap dan menyesuaikan setiap pengembangan produk baru, dengan tetap menjaga praktik yang bertanggung jawab dan melindungi setiap pengguna.
2. Bahwa atas dasar pertimbangan sebagaimana tersebut di atas, anggota Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama (AFPI) dan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) memutuskan untuk menyepakati ketentuan-ketentuan sebagai tercantum di bawah ini.

II. Ketentuan Umum

1. DEFINISI

- a) Pedoman Perilaku Penyelenggaraan Teknologi Finansial di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab (selanjutnya disebut “**Pedoman Perilaku**”) adalah seperangkat prinsip, proses, dan panduan yang disepakati secara bersama, sukarela, dan mengikat untuk memberikan panduan etika serta perilaku bertanggung jawab bagi Penyelenggara yang tergolong sebagai anggota Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), Asosiasi Fintech Pendaan Bersama (AFPI) dan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) (selanjutnya disebut “**Penyelenggara Tekfin**”).
- b) Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), Asosiasi Fintech Pendaan Bersama (AFPI) dan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI) selanjutnya disebut “**Asosiasi-Asosiasi Fintech**”.
- c) Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika selanjutnya disebut “**Otoritas Terkait**”
- d) Kecuali ditetapkan lain, setiap definisi dan istilah yang digunakan di dalam Pedoman Perilaku ini mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia, OJK dan otoritas lainnya yang mengatur mengenai penyelenggaraan teknologi finansial di Sektor Jasa Keuangan.

2. PENYELENGGARA

Pedoman Perilaku ini mengikat bagi setiap anggota Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH), Asosiasi Fintech Pendaan Bersama (AFPI) dan Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI).

3. KEWAJIBAN UNTUK TUNDUK TERHADAP PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin berkomitmen untuk mematuhi setiap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen yang berlaku, termasuk antara lain:
 1. Undang-undang Republik Indonesia yang mengatur mengenai perlindungan konsumen,
 2. Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan perlindungan konsumen,

3. Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang komunikasi dan informatika yang terkait dengan perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik,
 4. Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang komunikasi dan informatika yang terkait dengan keamanan data,
 5. Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang memiliki kaitan dengan perlindungan konsumen dari pihak-pihak yang terlibat di dalam kegiatan penyelenggaraan tekfin.
- b) Ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam butir (a) poin 2 di atas antara lain mencakup, namun tidak terbatas kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan di bidang perlindungan konsumen yang sudah mengatur mengenai hal-hal sebagai berikut:
1. klausula penyediaan dan/atau penyampaian informasi;
 2. penggunaan istilah, frasa, dan/atau kalimat dalam Bahasa Indonesia;
 3. penggunaan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda;
 4. perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan;
 5. pelayanan dan pengaduan konsumen, termasuk dalam hal terjadi sengketa konsumen dalam hal penyelesaian pengaduan tidak mencapai kesepakatan, termasuk larangan pengenaan biaya atas pengaduan; dan
 6. larangan penawaran produk dan/atau layanan kepada konsumen/masyarakat melalui sarana pribadi tanpa persetujuan konsumen.
- c) Segala ketentuan dalam Pedoman Perilaku ini disusun sebagai ketentuan pelengkap (komplementer) atas kewajiban-kewajiban yang sudah menjadi tanggung jawab Penyelenggara Tekfin sebagaimana tersebut di atas.

4. ALUR

- a) Pedoman Perilaku merupakan perangkat yang terdiri dari rangkaian alur, yang terdiri dari:
- (i) Penetapan pokok-pokok pengaturan Pedoman Perilaku sebagaimana tercantum dalam Bab III di bawah ini;
 - (ii) Penetapan pedoman teknis sebagai implementasi masing-masing pokok pengaturan;
 - (iii) Penyajian informasi dan perbandingan fitur layanan dari masing-masing Penyelenggara Tekfin oleh ekosistem teknologi finansial.

- b) Dalam setiap alur, akan dilakukan **pembaruan secara bertahap dan berkala**, dengan mempertimbangkan kesiapan industri serta pihak eksternal yang mendukung implementasi Pedoman Perilaku ini.

5. PRINSIP DASAR

Pedoman Perilaku disusun dengan mengacu kepada 3 (tiga) prinsip dasar, yaitu:

a) **TRANSPARANSI PRODUK DAN METODE PENAWARAN PRODUK LAYANAN**

Transparansi atas produk dan metode penawaran produk bertujuan untuk memberdayakan pengguna yang mengajukan, memberikan, menerima, dan mengelola produk yang ditawarkan oleh Penyelenggara secara sadar, memahami seluruh risiko yang terkait, dan secara bertanggung jawab.

b) **MANAJEMEN RISIKO PRODUK BARU**

Setiap produk teknologi finansial baru yang dikembangkan dan diluncurkan oleh Penyelenggara Tekfin dan belum diatur secara spesifik oleh Otoritas Terkait perlu dikaji secara hati-hati dan seksama dengan mempertimbangkan seluruh aspek hingga Penyelenggara Tekfin yakin bahwa produk teknologi finansial tersebut bermanfaat dan tidak merugikan pengguna.

c) **PENERAPAN PRINSIP ITIKAD BAIK**

Bahwa dalam penyelenggaraan teknologi finansial, setiap Penyelenggara Tekfin tetap wajib menerapkan prinsip itikad baik dengan memperhatikan kepentingan seluruh pihak yang terlibat secara seimbang, serta tanpa merendahkan harkat dan martabat pengguna.

III. Pokok-Pokok Pengaturan

A. TRANSPARANSI PRODUK DAN METODE PENAWARAN PRODUK LAYANAN

1) KETERBUKAAN INFORMASI TERKAIT HAK DAN KEWAJIBAN UMUM

Setiap Penyelenggara Tekfin wajib menyampaikan informasi umum dan mekanisme layanan sebelum pengguna dapat menggunakan layanan dari Penyelenggara Tekfin terkait:

- a) hak dan kewajiban dari pengguna;
- b) biaya-biaya layanan yang terkait dan dibebankan kepada pengguna; dan
- c) peran dan tanggung jawab dari Penyelenggara Tekfin, yaitu antara lain terkait:
 1. penyampaian seluruh risiko yang ditanggung oleh pengguna;
 2. proses dan alur bisnis Penyelenggara Tekfin; dan
 3. tanggung jawab Penyelenggara Tekfin dalam hal terjadi situasi yang dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna.

2) KETERBUKAAN INFORMASI BIAYA

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib mencantumkan seluruhnya biaya (*fees*) yang timbul termasuk biaya yang timbul di muka (*upfront fee*), bunga, biaya asuransi atau pertanggungan lain, provisi, biaya keterlambatan/denda, dan biaya lainnya yang dikenakan kepada pengguna.
- b) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib mencantumkan seluruhnya beban dan biaya administrasi perpajakan yang menjadi beban pengguna.
- c) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib mencantumkan biaya-biaya sebagaimana dimaksud di atas dalam simulasi nominal Rupiah untuk mencerminkan beban biaya secara riil bagi pengguna.
- d) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan informasi biaya akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

3) KETERBUKAAN INFORMASI RISIKO BAGI PENGGUNA

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib mencantumkan risiko-risiko yang ditanggung pengguna.
- b) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib memberikan pernyataan (*disclaimer*) di laman situs atau aplikasinya terkait hal-hal sebagai berikut:
 - 1) bahwa pengguna sudah mengetahui dan menanggung sepenuhnya risiko atas produk teknologi finansial, termasuk risiko kehilangan aset (jika ada);
 - 2) bahwa pengguna disarankan untuk mempelajari pengetahuan dasar mengenai proses bisnis yang ditawarkan oleh Penyelenggara Tekfin sebelum menawarkan produk;
 - 3) bahwa pengguna sudah mengetahui dan menyetujui biaya layanan yang berlaku;
 - 4) bahwa setiap kecurangan dan tindakan ilegal dilaporkan sepenuhnya kepada Otoritas Terkait dan masyarakat luas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - 5) bahwa pengguna sudah membaca dan mempelajari setiap syarat dan ketentuan.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan informasi risiko bagi pengguna akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

4) INFORMASI LAYANAN PENGADUAN

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib mencantumkan nama resmi perusahaan (nama PT) serta alamat kantor sesuai Surat Keterangan Domisili, alamat kantor operasional, email, dan nomor telepon kantor yang dapat dihubungi untuk pengaduan nasabah dan dalam hal terjadi perselisihan, serta mencantumkan standar layanan (*service level*) untuk memproses pengaduan.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian informasi pelayanan pengguna akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

B. MANAJEMEN RISIKO PRODUK BARU

1) PRINSIP KEHATI-HATIAN

- a) Penyelenggara Tekfin wajib menerapkan prinsip kehati-hatian sebelum meluncurkan produk teknologi finansial baru, khususnya yang belum diatur

secara spesifik oleh Otoritas Terkait, hingga Penyelenggara Tekfin yakin bahwa produk teknologi finansial tersebut:

- (1) sudah diantisipasi segala risiko-risiko yang dapat merugikan pengguna;
 - (2) sudah diantisipasi segala risiko penyalahgunaan produk;
 - (3) bermanfaat dan memberikan nilai tambah bagi pengguna; dan
 - (4) memperhatikan kemampuan finansial pengguna untuk membayar layanan produk teknologi finansial.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

2) LARANGAN PENAWARAN PRODUK TANPA KESEPAKATAN PARA PIHAK

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin dilarang menawarkan produk teknologi finansial dan/atau membebankan biaya-biaya yang belum disetujui secara eksplisit kepada pengguna.
- b) Setiap Penyelenggara Tekfin dilarang meningkatkan secara sepihak biaya-biaya yang sebelumnya telah disepakati dengan pengguna tanpa ada persetujuan eksplisit dari pengguna.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

3) KEWAJIBAN VERIFIKASI DAN ASESMEN PENGGUNA

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin yang menawarkan produk yang dapat membebani keuangan dari pengguna wajib memiliki sistem dan proses verifikasi dan asesmen atas identitas dan kondisi keuangan pengguna.
- b) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib memiliki sistem untuk memastikan keakuratan data dan informasi yang diberikan oleh calon pengguna.
- c) Dalam melakukan verifikasi dan asesmen, antar sesama Penyelenggara Tekfin dapat berbagi data sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara verifikasi dan asesmen, standardisasi prosedur untuk memastikan keakuratan data dan informasi, serta metode berbagi data akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

4) LARANGAN REKAYASA DATA

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin dilarang melakukan rekayasa atau manipulasi data pengguna (dengan atau tanpa persetujuan pengguna) yang dapat memberikan risiko atau *eksposure* liabilitas keuangan pribadi pengguna.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

C. PENERAPAN PRINSIP ITIKAD BAIK

1) ITIKAD BAIK DALAM PENGENAAN PERSYARATAN DAN BIAYA

Penyelenggara Tekfin dilarang:

- (a) menetapkan syarat, ketentuan, atau biaya yang mengandung unsur tipu muslihat;
- (b) menetapkan syarat, ketentuan, bunga, dan/atau biaya-biaya yang tidak memperhatikan kemampuan pengguna untuk membayar layanan atau memenuhi kewajiban finansialnya; dan

2) ITIKAD BAIK DALAM PENANGANAN DATA PRIBADI

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib memiliki itikad baik dalam setiap pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi pengguna dan calon pengguna.
- b) Contoh kegiatan pengumpulan, penyimpanan, dan penggunaan data pribadi konsumen yang dilakukan tanpa itikad baik antara lain:
 1. meminta data pribadi dari pengguna meskipun belum ada layanan yang dapat diberikan kepada konsumen tersebut;
 2. mengumpulkan data pribadi yang tidak relevan dengan layanan yang akan diberikan kepada pengguna;
 3. mengumpulkan data pribadi di luar data yang sudah disetujui untuk diberikan oleh pengguna; dan
 4. mengumpulkan dan menyimpan data pribadi meskipun Penyelenggara Tekfin belum memiliki sistem elektronik yang handal untuk melakukan kegiatan tersebut.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

3) PENGGUNAAN PIHAK KETIGA PENDUKUNG EKOSISTEM IKD

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin dilarang menggunakan pihak ketiga pendukung ekosistem teknologi finansial yang tergolong dalam daftar hitam otoritas dan/atau dari Asosiasi-Asosiasi Fintech.

4) LARANGAN PENGGUNAAN KEKERASAN FISIK DAN MENTAL

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin dilarang melakukan praktik bisnis yang mengandung unsur kekerasan fisik dan mental, ataupun cara-cara lain yang menyinggung SARA atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri pengguna, di dunia fisik maupun di dunia maya (*cyber bullying*) baik terhadap pengguna, harta bendanya, ataupun kerabat dan keluarganya.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

5) KEWAJIBAN UNTUK Mendukung PROGRAM LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

- a) Setiap Penyelenggara Tekfin wajib memiliki dan melaksanakan program-program yang mendukung agenda literasi dan inklusi keuangan nasional.
- b) Pelaksanaan program-program sebagaimana tersebut di atas dapat dilaksanakan secara bersama-sama dengan Penyelenggara Tekfin lain di bawah koordinasi Asosiasi maupun inisiatif bersama dengan Otoritas.

D. SANKSI

1. Penyelenggara Tekfin yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku akan dikenakan sanksi sebagaimana diatur oleh masing-masing Asosiasi-Asosiasi Fintech.
2. Penetapan sanksi dilaksanakan sesuai prosedur pengenaan sanksi oleh Majelis Etika masing-masing Asosiasi Fintech.

Demikian Pedoman Perilaku ini disusun dan berlaku mengikat bagi setiap pihak yang mengikatkan diri.

