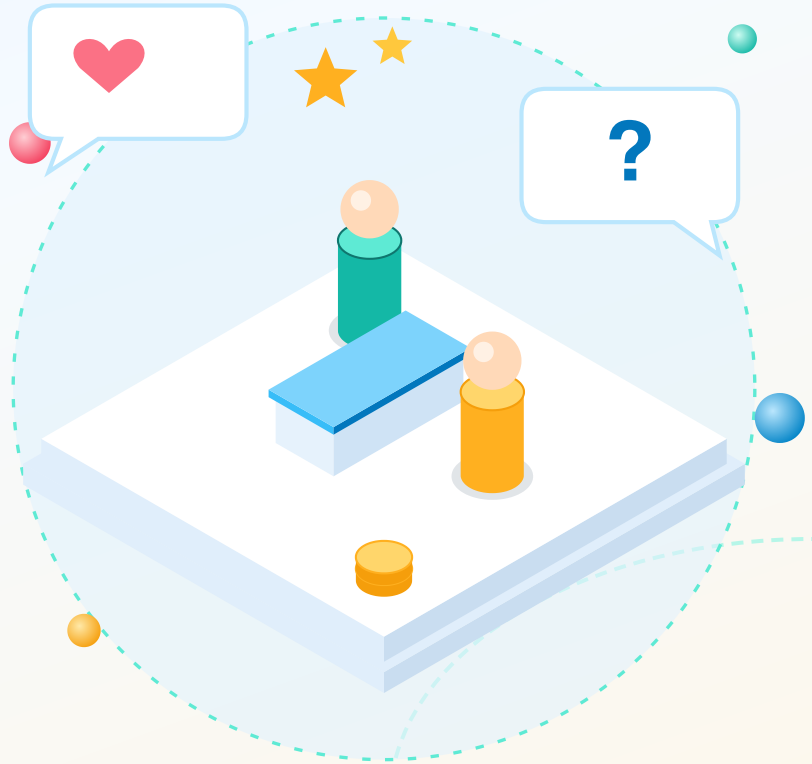
MATERI REGULASI · LJK (TERMASUK BPR/S)

Pelindungan Konsumen (POJK 22/2023)

POJK | Nomor 22/2023 | Tahun 2023

Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan



✓ Berlaku

Berlaku sejak 22 Desember 2023

Status diperiksa 17 November 2026

GAMBARAN UMUM

Aturan ini tentang apa?

> **Aturan payung perilaku lembaga jasa keuangan terhadap konsumen: dari desain produk, informasi, pemasaran, perjanjian, penagihan, sampai pengaduan.**

KENAPA ATURAN INI ADA

POJK 22/2023 mengganti POJK 6/POJK.07/2022 untuk menjalankan amanat UU 4/2023 (P2SK) dan menyesuaikan dengan digitalisasi layanan keuangan. Aturan ini berlaku bagi semua pelaku usaha jasa keuangan, termasuk BPR/BPRS.

Untuk: LJK (termasuk BPR/S) **Topik: pelindungan konsumen, pengaduan, penagihan, iklan** **Berlaku sejak 22 Desember 2023**

ISI POKOK

Poin pokok (1/2)

1 Ada 7 prinsip pelindungan konsumen - edukasi memadai, keterbukaan informasi, perlakuan adil, pelindungan aset dan data, penanganan pengaduan efektif, penegakan kepatuhan, persaingan sehat.

Pasal 3 Sumber: ojk.go.id

2 Penagihan dilarang memakai ancaman, kekerasan, mempermalukan, atau tekanan fisik/verbal; tidak boleh ke pihak selain konsumen dan tidak boleh terus-menerus mengganggu.

Pasal 62 Sumber: ojk.go.id

3 Penagihan dilakukan di alamat penagihan/domisili konsumen, Senin-Sabtu (bukan libur nasional) pukul 08.00–20.00, kecuali sudah disetujui konsumen.

Pasal 62 Sumber: ojk.go.id

4 Penawaran lewat telepon/pesan pribadi hanya Senin-Sabtu pukul 08.00–18.00 kecuali atas persetujuan konsumen, dan wajib direkam bila memakai suara/video.

Pasal 39 Sumber: ojk.go.id

ISI POKOK

Poin pokok (2/2)

5 Pengaduan lisan wajib diselesaikan paling lama 5 hari kerja. Pengaduan tertulis paling lama 10 hari kerja sejak dokumen lengkap, bisa diperpanjang 10 hari kerja dengan pemberitahuan tertulis.

Pasal 74 dan Pasal 75 Sumber: ojk.go.id

6 Lembaga dilarang menerima sebagai konsumen atau bekerja sama dengan pihak yang menjalankan usaha keuangan tanpa izin otoritas.

Sumber: ojk.go.id

7 Bank berhak atas pelindungan hukum dari konsumen beriktikad tidak baik, mis. memberi dokumen palsu/menyesatkan atau agunan hasil kejahatan.

Pasal 6 Sumber: ojk.go.id

YANG HARUS DILAKUKAN

Kewajiban BPR/BPRS

- Menerapkan 7 prinsip pelindungan konsumen di seluruh tahap produk, dari desain sampai penanganan pengaduan.
- Memastikan penagihan (termasuk oleh pihak ketiga) sesuai etika, tempat, dan jam yang diatur.
- Menyelesaikan pengaduan sesuai batas waktu dan memberi tahu konsumen secara tertulis bila diperpanjang.
- Melindungi data dan informasi konsumen serta menjaga keamanan sistem informasi.

PER JABATAN

Artinya di meja kerja

Kolektor / Penagihan

Tagih hanya Senin–Sabtu 08.00–20.00 di alamat debitur, tanpa ancaman dan tanpa melibatkan tetangga/keluarga.

Customer Service

Catat setiap pengaduan; selesaikan pengaduan lisan dalam 5 hari kerja atau minta konsumen mengajukan tertulis.

AO Dana / Funding

Telepon atau chat penawaran produk hanya Senin–Sabtu 08.00–18.00, sebut nama BPR dan tujuan menghubungi.

Kepatuhan (Satuan/Pejabat Eksekutif Kepatuhan)

Pantau kepatuhan unit terhadap batas waktu pengaduan, aturan penagihan, dan pelindungan data konsumen.

KAMUS KECIL

Istilah penting

PUJK

Pelaku Usaha Jasa Keuangan, termasuk BPR dan BPRS.

Pengaduan

Ungkapan ketidakpuasan konsumen atas kerugian atau potensi kerugian dari produk/layanan.

Market conduct

Pengawasan OJK atas perilaku PUJK terhadap konsumen.

UJI PEMAHAMAN

Latihan singkat

TANYA 1

Jam berapa penagihan kredit boleh dilakukan?

JAWABAN

Senin sampai Sabtu di luar hari libur nasional, pukul 08.00–20.00 waktu setempat, kecuali sudah disetujui konsumen.

TANYA 2

Berapa lama batas penyelesaian pengaduan lisan?

JAWABAN

Paling lama 5 hari kerja sejak pengaduan diterima.

PENUTUP

Status & sumber resmi

✓ Berlaku

Berlaku sejak diundangkan 22 Desember 2023; mencabut POJK 6/POJK.07/2022. Diubah sebagian oleh POJK 38/2025 (Pasal 98 ayat (1) huruf b, Pasal 99, dan Pasal 100 dicabut).

Diperiksa 17 November 2026

⚠ PERLU DICEK

- Aturan klausula baku yang dilarang, pengambilalihan agunan, dan besaran denda belum dirangkum (naskah 79 halaman + penjelasan).
- POJK ini juga mencabut sebagian pasal POJK 18/POJK.07/2018 dan POJK 3/2023; pasal mana saja dari POJK 18/2018 yang masih berlaku belum dipetakan.

SUMBER RESMI YANG DIBACA

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan/Abstrak POJK 22 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.pdf

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan/FAQ POJK Nomor 22 Tahun 2023 PKM SJK.pdf

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan/POJK 22 Tahun 2023 Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.pdf

Sumber lainnya ada di slide berikutnya.

Disclaimer. Materi Ruang Bankir disusun untuk edukasi dan bukan nasihat hukum. Acuan yang berlaku tetap naskah resmi peraturan perundang-undangan, ketentuan OJK/LPS/BI, fatwa DSN-MUI, serta kebijakan dan SOP internal bank Anda. Ruang Bankir tidak berafiliasi dengan OJK, LPS, Bank Indonesia, PPATK, Perbarindo, atau Asbisindo. Nama lembaga disebut hanya sebagai rujukan sumber. Disusun dengan cermat dari sumber resmi dan ditinjau sebelum terbit; selalu cocokkan dengan naskah resmi.

PENUTUP

Sumber resmi (lanjutan)

ojk.go.id
https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/POJK-38-Tahun-2025-Gugatan-oleh-OJK-untuk-Pelindungan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan/Abstrak POJK 38 Tahun 2025 Gugatan oleh OJK untuk Pelindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.pdf