

KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT BPR TOELOENGREDJO DASA NUSANTARA

BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara berkomitmen penuh untuk menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas bisnisnya. Sebagai lembaga jasa keuangan, BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara menyadari pentingnya kepercayaan konsumen dan masyarakat sebagai aset utama. Oleh karena itu, Kode Etik ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh Insan BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara agar senantiasa memberikan perlindungan optimal kepada konsumen dan masyarakat, sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023.

Pedoman ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem keuangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

1. Tujuan

Kode Etik ini dibuat dengan tujuan utama sebagai berikut:

- Menegakkan Standar Etika Yang Tinggi bagi seluruh Insan BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara dalam setiap interaksi dengan konsumen dan masyarakat.
- Menciptakan Budaya Kerja Yang Mengutamakan Kepentingan Konsumen dengan memberikan layanan yang adil, jujur, transparan, dan profesional.
- Memastikan Kepatuhan Mutlak Terhadap Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, terutama Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Memitigasi Risiko yang mungkin timbul akibat pelanggaran etika dan peraturan, serta menjaga reputasi baik BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara.

2. Landasan Hukum

Kode Etik ini disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan utama yang berlaku, antara lain:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Surat Keputusan Direksi BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara Tentang Pedoman Perlindungan Dan Masyarakat

3. Definisi

Kode Etik Perlindungan Nasabah adalah pernyataan resmi yang diformulasikan pada seperangkat aturan, prinsip, atau praktik bisnis yang berjanji untuk dipatuhi oleh Bank dan para pemangku kepentingan.

4. Ketentuan Pelindungan Konsumen

- Pemberian Informasi yang Jelas: Insan Bank wajib menyediakan informasi produk dan/atau layanan secara lengkap, benar, jelas, dan tidak menyesatkan. Informasi tersebut mencakup manfaat, biaya, risiko, dan syarat & ketentuan yang relevan.
- Perlakuan yang Adil: Setiap konsumen berhak diperlakukan secara adil dan setaratanpa diskriminasi. Insan Bank dilarang keras melakukan perlakuan diskriminatif dalam bentuk apa pun.
- Pengelolaan Konflik Kepentingan: Setiap potensi konflik kepentingan yang dapatmerugikan konsumen harus diidentifikasi dan dikelola secara profesional, dengan memprioritaskan kepentingan konsumen.
- Keamanan dan Kerahasiaan: Menjaga kerahasiaan data dan informasi konsumen adalah kewajiban yang tidak dapat ditawar. Insan Bank harus memastikan bahwa sistem dan proses kerja melindungi data konsumen dari penyalahgunaan.

5. Pengaduan Nasabah

- Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara.
- Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Pengurus, Karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank.
- Bank menerima keluhan Nasabah dan menindaklanjuti keluhan Nasabahtanpa melakukan diskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan kepada Nasabah antara lain berdasarkan warna kulit, suku,agama, dan golongan.
- Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
- Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugaian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.
- Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukungsecara lengkap.
- Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20(dua puluh) hari kerja, maka penyelesaianpengaduan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja yang akandiinformasikan oleh pihak Bank sebelumbatas waktu 20 (dua puluh) hari kerjapertama berakhir.
- Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitasi/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian diluar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).

6. Pelindungan Data/Informasi Nasabah

- Bank wajib menjaga kerahasiaan data pribadi dan keuangan konsumen serta tidak menyebarkan tanpa persetujuan tertulis dari konsumen, kecuali diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara berkomitmen untuk menyediakan sistem dan infrastruktur yang aman untuk melindungi data konsumen dari akses tidak sah, kebocoran, atau penyalahgunaan.
- Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi data mereka pada sistem BPR Toeloengredjo Dasa Nusantara sesuai ketentuan berlaku.
- Bank menggunakan informasi Nasabah untuk keperluan Produk perbankan yang membutuhkan data nasabah seperti:
 - a. Tabungan, Deposito, Pemberian pinjaman, dan lainnya.
 - b. Bisnis lainnya yang diijinkan baik yang dilakukan saat ini atau nanti.

7. Metode Pengelolaan Informasi

Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan up to date. Untuk mencegah kehilangan, perusakan, pemalsuan, kebocoran dan sebagainya.

8. Penawaran Produk Bank

Dalam melakukan aktifitas pemasaran produk, Bank berusaha untuk menjalankan aktifitas penawaran produk keuangan tersebut dengan baik berdasarkan pada kebijakan berikut ini:

- Penawaran yang Jujur dan Tidak Memaksa Insan Bank dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan secara memaksa, menekan, atau menggunakan cara-cara yang menyesatkan.
- Kesesuaian Produk Setiap produk yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan, profil risiko, dan kemampuan finansial konsumen. Insan Bank wajib melakukan proses identifikasi kebutuhan (Know Your Customer) secara cermat.
- Tanpa Janji Berlebihan

Dilarang menjanjikan imbal hasil atau manfaat yang tidak realistis dan tidak dijamin. Insan Bank harus selalu menjelaskan risiko produk secara lugas dan jelas.