



KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS

Versi 1.0


PT. Bank Sinarmas Tbk.
Jl. M.H Thamrin no. 51
Tower I, lantai 1 & 2
Jakarta 10350 - Indonesia
Telp. : (62-21) 31990101
Fax . : (62-21) 31990401

Prosedur ini disusun untuk menciptakan suatu standarisasi dan keutuhan prosedur pelaksanaan kerja Divisi & unit kerja terkait PT. Bank Sinarmas Tbk. dengan mengacu filosofi dasar Perusahaan (visi & misi) dan ketentuan Bank Indonesia, sehingga lebih memperjelas dan mempermudah pemahaman atas proses-proses pelaksanaan kegiatan kerja didalamnya.


Dokumen ini dibuat berdasarkan peraturan dan kebijakan yang berlaku dan hanya dipergunakan untuk keperluan internal PT. Bank Sinarmas Tbk.

Dokumen ini sah milik PT. Bank Sinarmas Tbk. dan telah disetujui oleh Direksi.

DOKUMEN	
Pemilik	Divisi <i>Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection</i>
Level Dokumen	Level 1 - Kebijakan
Versi	1.0
Tanggal Efektif	30 Dember 2022

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	DAFTAR ISI	Desember 2022

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. LATAR BELAKANG	1
	B. TUJUAN	1
	C. RUANG LINGKUP	1
	D. LANDASAN HUKUM	1
	E. DEFINISI/ISTILAH YANG DIGUNAKAN	2
BAB II	MATERI KETENTUAN	5
	A. PERILAKU DASAR PERLINDUNGAN NASABAH	5
	B. KETENTUAN DESAIN PRODUK DAN LAYANAN	8
	C. PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN	9
	D. PEMASARAN PRODUK DAN LAYANAN	11
	E. PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN	12
	F. PEMBERIAN LAYANAN ATAS PENGGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN	14
	G. PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI	15
	H. PELINDUNGAN DATA PRIBADI NASABAH	15
	I. PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN	17
	J. PIHAK-PIHAK YANG BERTANGGUNG JAWAB	18
	K. PELAPORAN	19
	L. SANKSI	21
BAB III	PENGAWASAN DAN EVALUASI	23
	A. PENGAWASAN	23
	B. EVALUASI	23
BAB IV	LAMPIRAN	24
	A. STRUKTUR ORGANISASI DIVISI CONTACT CENTER, TELEMARKETING & CONSUMER PROTECTION	24
	B. <i>FLOWCHART</i> LAPORAN PENILAIAN SENDIRI/ <i>SELF ASSESSMENT</i> PERLINDUNGAN NASABAH DAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SiPEDULI OJK ...	25
	C. LAPORAN RENCANA DAN PELAKSANAAN EDUKASI	26
	D. FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI	27

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022

A. LATAR BELAKANG

Untuk memperkuat aspek perlindungan Nasabah di sektor jasa keuangan, OJK menerbitkan POJK Nomor 6/POJK/07/2022 tentang Perlindungan Nasabah dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang berlaku sejak 18 April 2022. Penerbitan POJK ini dilatarbelakangi oleh perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat dan dinamis di sektor jasa keuangan yang ditandai dengan munculnya pelaku usaha baru, pemasaran dan pemanfaatan produk dan layanan secara online, perjanjian berbentuk elektronik, serta terbitnya peraturan dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan perlu didukung dengan penguatan perlindungan Nasabah.

Perlindungan Nasabah dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Nasabah dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Nasabah dalam pemenuhan hak dan kewajiban Nasabah di sektor jasa keuangan.

Dalam rangka Bank Sinarmas mewujudkan Perlindungan Nasabah dan Masyarakat yang efektif, menjaga kepercayaan Nasabah, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, maka diperlukan sebuah pedoman yang dituangkan dalam Kebijakan Perlindungan Nasabah Bank Sinarmas ini.

B. TUJUAN


Tujuan dari Kebijakan Perlindungan Nasabah Bank Sinarmas ini adalah sebagai pedoman dan ketentuan tertulis bagi Bank dalam melaksanakan aktivitas usahanya sebagai wujud pemenuhan perlindungan nasabah yang efektif, menjaga kepercayaan nasabah, serta memastikan kepatuhan Bank terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Kebijakan Perlindungan Nasabah Bank Sinarmas ini membahas mengenai : Perilaku Dasar Perlindungan Nasabah, Ketentuan Desain Produk dan Layanan, Penyediaan dan Penyampaian Informasi Produk dan Layanan, Pemasaran Produk dan Layanan, Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan, Pelaksanaan Prinsip Edukasi dan Literasi, Pelindungan Data Pribadi Nasabah, Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan, Pihak-pihak yang Bertanggung Jawab, serta Pelaporan dan Sanksi.

D. LANDASAN HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Nasabah.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
3. PBI Nomor 2/19/PBI/2000 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah


 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022

atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank.

4. PBI Nomor 22/20/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.
5. Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Nasabah Bank Indonesia.
6. POJK No. 76/POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau masyarakat.
7. POJK No. 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
8. POJK No. 31/POJK.07/2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di SJK oleh OJK.
9. POJK No. 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
10. POJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
11. SE OJK No. 01/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat.
12. SE OJK No. 12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.
13. SE OJK No. 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku.
14. SE OJK No. 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan.
15. SE OJK No. 15/SEOJK.07/2021 Tentang Laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.


E. DEFINISI/ISTILAH YANG DIGUNAKAN

1. **Data Pribadi** adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau non elektronik.
2. **Dewan Komisaris** adalah organ perseroan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum, dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.
3. **Direksi** adalah organ perseroan yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengelolaan perseroan untuk kepentingan perseroan, sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan serta mewakili perseroan, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
4. **Iklan** adalah pesan yang disampaikan dengan tujuan untuk memperkenalkan suatu

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022


produk kepada audiens dengan platform media tertentu. Iklan merupakan salah satu instrumen yang penting dalam proses pemasaran. Secara praktik, iklan menjadi bagian dari promosi pemasaran.

5. **Inklusi Keuangan** adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
6. **Klausula Eksonerasi/Eksemsi** adalah klausula yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban PUJK, atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban Nasabah.
7. **Kode etik** adalah dasar nilai moral Bank Sinarmas yang wajib dilaksanakan oleh seluruh karyawan sehingga hubungan dengan Nasabah, hubungan dengan rekanan, hubungan dengan Pemegang Saham, hubungan dengan stakeholder lainnya dapat berjalan dengan baik sehingga kepercayaan dalam melaksanakan transaksi keuangan di perusahaan dapat tumbuh secara berkesinambungan.
8. **Konsumen** adalah adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain Nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, dan lain-lain.
9. **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)** Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
10. **Lanjut usia** adalah seseorang dengan usia 60 (enam puluh) tahun atau lebih.
11. **Literasi Keuangan** adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan.
12. **Nasabah** adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan datanya sudah tercantum pada *system* bank termasuk juga pihak yang dikuasakan (penerima kuasa).
13. **Non Nasabah** adalah pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk - in customer*).
14. **Pegawai** adalah semua tenaga kerja yang memperoleh upah dan/atau gaji dari Bank Sinarmas.
15. **Pelindungan Data Pribadi** adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi.
16. **Pengalihan Hak Tagih** adalah adalah perbuatan hukum untuk menunjuk kepada tindakan penyerahan tagihan atas nama, sebagaimana diatur dalam Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan untuk pengalihan produk syariah, memerhatikan pemenuhan prinsip-prinsip syariah.
17. **Penyandang Disabilitas** adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB I PENDAHULUAN	Desember 2022


berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

18. **Perlindungan Nasabah dan Masyarakat** adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Nasabah dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Nasabah dalam pemenuhan hak dan kewajiban Nasabah di sektor jasa keuangan.
19. **Produk Bank** adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran.
20. **Sistem Informasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Nasabah (SiPEDULI)** adalah Sistem Aplikasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Nasabah yang mendukung Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) khususnya dalam rangka implementasi Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 30/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.


 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

A. PERILAKU DASAR PERLINDUNGAN NASABAH


1. Bank Sinarmas senantiasa memiliki itikad baik dalam melaksanakan setiap kegiatan usahanya, yaitu dengan :
 - a. Memberikan informasi secara jelas akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
 - b. Menawarkan produk dan atau layanan dengan memperhatikan kesesuaian kebutuhan dan kemampuan Nasabah; dan
 - c. Melaksanakan kegiatan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan antara lain kegiatan perekaman untuk pemasaran produk dan/atau layanan.
2. Bank Sinarmas memastikan adanya itikad baik calon Nasabah dan/atau Nasabah dengan meliputi tindakan :
 - a. Menelaah kesesuaian dokumen yang memuat informasi calon Nasabah dan/atau Nasabah dengan fakta yang sebenarnya;
 - b. Meminta calon Nasabah dan/atau Nasabah menyatakan benar dan akurat atas seluruh informasi dan/atau dokumen yang diberikan kepada Bank Sinarmas; dan/atau
 - c. Melakukan tindakan lain yang diperlukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Bank Sinarmas berkomitmen menerapkan perilaku tidak membeda-bedakan Nasabah, berdasarkan warna kulit, suku, agama, dan golongan dalam menjalankan kegiatan usahanya.
4. Bank Sinarmas dalam kegiatan desain, penyediaan dan penyampaian informasi, pemasaran, penyusunan perjanjian, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan dan sengketa Nasabah berupaya memenuhi prinsip-prinsip Perlindungan Nasabah dan Masyarakat, yaitu :
 - a. Edukasi yang memadai.
Edukasi yang memadai adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif mengenai peran Bank Sinarmas dalam memberikan :
 - 1) Pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik sektor jasa keuangan, produk dan/atau layanannya;
 - 2) Pemahaman kepada Nasabah mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan Nasabah di Bank Sinarmas pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan; dan
 - 3) Penguatan infrastruktur untuk kegiatan edukasi yang dapat menjangkau berbagai segmentasi Nasabah dan Masyarakat maupun wilayah.

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan.
- Keterbukaan dan transparansi informasi adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kebenaran, dan tidak berpotensi menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Nasabah termasuk penyampaian data dan/atau informasi yang akurat, serta penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin akan timbul akibat sebab-sebab tertentu.
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
- Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif dan bertanggung jawab Bank Sinarmas dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Nasabah antara lain :
- 1) Memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Nasabah sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Nasabah; dan
 - 2) Mencegah lahirnya konflik kepentingan antara Bank Sinarmas dan Nasabah sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan Bank Sinarmas, contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Nasabah dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan kepada Nasabah, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau pemimpin Bank Sinarmas yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Nasabah.
- d. Perlindungan aset, privasi, dan data Nasabah.
- Perlindungan aset, privasi, dan data Nasabah adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh Bank Sinarmas, privasi, data dan/atau informasi Nasabah, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Nasabah dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.
- Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Nasabah dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh Bank Sinarmas dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau.
5. Bank Sinarmas senantiasa mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank Sinarmas dari perilaku:
- a. Memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan/atau

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


- b. Menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Nasabah.
6. Bank Sinarmas bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank Sinarmas.
7. Bank Sinarmas melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan kepada Nasabah dan/atau masyarakat yang dilakukan sebagai program tahunan.
8. Bank Sinarmas tidak akan pernah memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Nasabah kepada pihak lain, adapun data yang dimaksud adalah :
 - a. Nasabah Perseorangan
 - 1) Nama;
 - 2) Nomor Induk Kependudukan;
 - 3) Alamat;
 - 4) Tanggal lahir dan/atau umur;
 - 5) Nomor telepon;
 - 6) Nama ibu kandung; dan/atau
 - 7) Data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Nasabah kepada Bank Sinarmas.
 - b. Nasabah Korporasi
 - 1) Nama;
 - 2) Alamat;
 - 3) Nomor telepon;
 - 4) Susunan Direksi dan Dewan Komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/Paspor/izin tinggal;
 - 5) Susunan pemegang saham; dan/atau
 - 6) Data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Nasabah kepada Bank Sinarmas.
9. Bank Sinarmas menggunakan teknologi informasi yang andal, yang dapat memberikan layanan yang akurat dengan memastikan informasi input, proses, dan output yang terotorisasi, yang dilakukan secara aman, benar dan lengkap dalam mengelola data dan/atau informasi pribadi Nasabah.
10. Bank Sinarmas menjamin keamanan data dan/atau informasi pribadi Nasabah dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala.

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

11. Bank Sinarmas tidak pernah mengharuskan Nasabah setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
12. Bank Sinarmas tidak akan menggunakan data dan/atau informasi pribadi Nasabah yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan, dan calon Nasabah yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak, serta calon Nasabah yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
13. Bank Sinarmas menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan serta terekam secara eksplisit mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Nasabah terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Nasabah.
14. Dalam hal Bank Sinarmas memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan Bank Sinarmas akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, maka :
 - a. Bank Sinarmas telah memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak tertentu, termasuk Bank Sinarmas; dan
 - b. Bank Sinarmas memberitahukan Nasabah mengenai sumber data dan/atau informasi pribadi yang diperoleh.

B. KETENTUAN DESAIN PRODUK DAN LAYANAN


1. Bank Sinarmas melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Nasabah dan mendokumentasikan proses perancangan produk dan/atau layanan tersebut.
2. Bank Sinarmas melakukan pengujian produk dan/atau layanan baru melalui survei, riset pemasaran dan/atau uji coba terbatas untuk menilai risiko yang berpotensi merugikan Nasabah.
3. Pengujian produk dan/atau layanan baru dilakukan terhadap produk dan/atau layanan yang:
 - a. Ditawarkan oleh Bank Sinarmas untuk pertama kali; dan
 - b. Merupakan pengembangan produk dan/atau layanan yang sudah ada yang mengakibatkan adanya perubahan material atas produk dan/atau layanan, antara lain penjualan produk dan/atau layanan ke target Nasabah baru.
4. Aspek yang dinilai dalam pengujian antara lain :
 - a. Tujuan dari produk dan/atau layanan;
 - b. Transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c. Kesesuaian pemasaran produk dan/atau layanan dengan kebutuhan dan kemampuan target Nasabah; dan

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


- d. Kesesuaian penyusunan perjanjian baku dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Bank Sinarmas melakukan pengujian terhadap produk dan/atau layanan selain : produk dan/atau layanan untuk pelaksanaan program pemerintah atau otoritas; dan/atau produk dan/atau layanan pada Lembaga Keuangan Mikro.
6. Dalam hal hasil pengujian yang dilakukan berpotensi merugikan Nasabah, Bank Sinarmas melakukan peninjauan ulang produk dan/atau layanan yang dimaksud dan mendokumentasikan hasil pengujian produk yang dilakukan dan mendokumentasikan hasil pengujian produk dan/atau layanan baru.
7. Memiliki pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang memuat antara lain biaya yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk dan/atau layanan, keuntungan yang diharapkan, harga penawaran produk dan/atau layanan kepada Nasabah, dan biaya penalti atau biaya yang berupa sanksi.
8. Untuk ketentuan lebih lanjut perihal pengujian produk dan/atau layanan baru akan diatur oleh masing-masing product/business owner.

C. PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. Bank Sinarmas menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan Nasabah.
2. Bank Sinarmas senantiasa menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia dan mudah dimengerti oleh Nasabah serta menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram, dan tanda yang dapat dibaca secara jelas pada setiap dokumen mengenai informasi produk dan/atau layanan.
3. Informasi mengenai produk dan/atau layanan yang di maksud antara lain:
 - a. Manfaat yang dapat diperoleh;
 - b. Biaya yang harus dibayarkan;
 - c. Risiko yang mungkin harus ditanggung;
 - d. Hak yang dapat diperoleh;
 - e. Kewajiban yang harus dipenuhi;
 - f. Persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi; dan
 - g. Jenis akad yang dapat disepakati.
4. Dalam hal penyediaan informasi mengenai produk dan/atau layanan akan digunakan oleh calon Nasabah dan/atau Nasabah negara asing, dokumen mengenai produk dan/atau layanan menggunakan Bahasa Indonesia harus disandingkan dengan bahasa asing.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai penyediaan informasi melalui media promosi diatur pada *SOP Marketing Communication*.

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


6. Bank Sinarmas menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan versi personal pada saat melakukan kegiatan pemasaran dan sebelum penandatanganan perjanjian dengan calon Nasabah yang dibuat dengan memuat :
 - a. Informasi terkait:
 - 1) Nama dan jenis produk dan/atau layanan;
 - 2) Nama penerbit;
 - 3) Fitur utama;
 - 4) Manfaat;
 - 5) Risiko;
 - 6) Persyaratan dan tata cara;
 - 7) Biaya;
 - 8) Informasi tambahan; dan
 - 9) Simulasi dan/atau data historis dalam hal produk dan/atau layanan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana.
7. Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dikecualikan dari produk dan/atau layanan:
 - a. Program pemerintah atau otoritas; dan/atau
 - b. Digunakan secara berulang oleh Nasabah.
8. Bank Sinarmas menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum kepada calon Nasabah sebelum calon Nasabah memutuskan menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Bank Sinarmas.
9. Bank Sinarmas menyampaikan ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal kepada calon Nasabah sebelum penandatanganan perjanjian.
10. Penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan dengan metode:
 - a. Tatap muka; dan/atau
 - b. Tanpa tatap muka.
11. Teknis penyampaian ringkasan informasi produk dan/atau layanan dilakukan melalui:
 - a. Media cetak;
 - b. Media elektronik; dan/atau
 - c. Sarana komunikasi pribadi calon Nasabah.
12. Dalam hal Bank Sinarmas menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis referensi untuk produk, Bank Sinarmas dan rekanan kerja sama bertanggung jawab atas penyampaian dan penjelasan masing-masing ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada calon Nasabah.

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

13. Bank Sinarmas senantiasa melakukan konfirmasi pemahaman calon Nasabah dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal.
14. Bank Sinarmas selalu menyampaikan informasi kepada calon Nasabah tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan beserta alasan penundaan atau penolakannya, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. PEMASARAN PRODUK DAN LAYANAN


1. Bank Sinarmas mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
 - a. Nama dan/atau logo; dan
 - b. Pernyataan bahwa Bank Sinarmas berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Dalam hal adanya benturan kepentingan, Bank Sinarmas menyampaikan informasi mengenai adanya benturan kepentingan untuk penawaran kepada calon Nasabah dan/atau Nasabah.
3. Bank Sinarmas senantiasa memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan calon Nasabah dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan dan mendokumentasikan penilaian kesesuaian calon Nasabah. Kesesuaian sebagaimana dimaksud adalah dengan mempertimbangkan:
 - a. Latar belakang calon Nasabah;
 - b. Pekerjaan calon Nasabah;
 - c. Keuangan calon Nasabah;
 - d. Maksud dan tujuan menggunakan produk dan/atau layanan; dan/atau
 - e. Informasi lain yang digunakan untuk menentukan klasifikasi calon Nasabah.
4. Dalam hal Bank Sinarmas menjual produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama dengan model bisnis referensi untuk produk dan/atau layanan, Bank Sinarmas selalu menyediakan pilihan produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama model bisnis referensi dari paling sedikit 2 (dua) PUJK, kecuali diatur lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
5. Bank Sinarmas senantiasa melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada calon Nasabah melalui sarana komunikasi pribadi setelah mendapatkan persetujuan calon Nasabah, dengan ketentuan :
 - a. Komunikasi hanya dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat kecuali atas persetujuan atau permintaan calon Nasabah atau Nasabah.

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


- b. Menginformasikan nama perusahaan dan menjelaskan maksud dan tujuan sebelum menawarkan produk dan/atau layanan; dan
 - c. Menginformasikan sumber data dan/atau informasi pribadi calon Nasabah yang diperoleh, dalam hal mendapatkan data dan/atau informasi pribadi calon Nasabah dari pihak lain.
6. Bank Sinarmas melakukan perekaman suara dan/atau video dalam melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi calon Nasabah yang menggunakan suara dan/atau video.
 7. Bank Sinarmas memberikan akses kepada Nasabah terhadap hasil rekaman suara dan/atau video yang dilakukan untuk penawaran melalui sarana komunikasi pribadi calon Nasabah yang menggunakan suara dan/atau video.
 8. Dalam hal calon Nasabah dan/atau Nasabah menarik persetujuan atas penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi, Bank Sinarmas wajib menghentikan penawaran produk dan/atau layanan.

E. PENYUSUNAN PERJANJIAN TERKAIT PRODUK DAN LAYANAN

1. Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, Bank Sinarmas memperhatikan asas keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dan tidak pernah menyalahgunakan keadaan calon Nasabah dan/atau Nasabah.
2. Bank Sinarmas senantiasa melakukan konfirmasi pemahaman calon Nasabah atas klausula perjanjian sebelum calon Nasabah menandatangani perjanjian.
3. Bank Sinarmas memberikan waktu kepada calon Nasabah untuk memahami klausula perjanjian yang disampaikan sebagaimana dimaksud disesuaikan dengan karakteristik produk dan/atau layanan.
4. Bank Sinarmas senantiasa menuangkan konfirmasi pemahaman klausula perjanjian dalam dokumen atau media lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
5. Bank Sinarmas memberikan akses kepada Nasabah untuk memperoleh dan/atau mencetak salinan atas dokumen perjanjian baku.
6. Bank Sinarmas tidak mencantumkan klausula dalam perjanjian baku yang memuat klausula eksonerasi/eksepsi :
 - a. Menyatakan pemberian kuasa dari Nasabah kepada Bank Sinarmas, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Nasabah, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. Mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Nasabah, jika Bank Sinarmas menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Nasabah bukan merupakan tanggung jawab Bank Sinarmas;

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


- c. Memberi hak kepada Bank Sinarmas untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Nasabah yang menjadi obyek perjanjian produk dan/atau layanan;
 - d. Menyatakan bahwa Nasabah memberi kuasa kepada Bank Sinarmas untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Nasabah secara angsuran;
 - e. Menyatakan bahwa Bank Sinarmas dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui/disepakati;
 - f. Menyatakan bahwa Nasabah tunduk pada perubahan sepihak oleh Bank Sinarmas terhadap aturan setelah perjanjian ditandatangani oleh Nasabah;
 - g. Memberikan kewenangan bagi Bank Sinarmas untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausula;
 - h. Menyatakan bahwa Bank Sinarmas memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
 - i. Menyatakan bahwa Bank Sinarmas membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian Pegawai dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan Bank Sinarmas;
 - j. Membatasi hak Nasabah untuk menggugat Bank Sinarmas jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan/atau
 - k. Membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Nasabah jika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
7. Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang memengaruhi perjanjian mengenai produk dan/atau layanan dari Bank Sinarmas, Bank Sinarmas akan menginformasikan kepada Nasabah paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/atau layanan dari Bank Sinarmas.
 8. Dalam hal Bank Sinarmas melakukan perubahan ketentuan terkait dengan produk kredit atau pembiayaan yang mengakibatkan penambahan kewajiban, pengurangan manfaat dan/atau hak kepada Nasabah, Bank Sinarmas wajib:
 - a. Memberitahukan perubahan kepada Nasabah;
 - b. Mengonfirmasi persetujuan atau penolakan Nasabah; dan
 - c. Menuangkan konfirmasi Nasabah dalam bentuk dokumen, dan/atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.
 9. Dalam hal Nasabah tidak menyetujui perubahan setelah dilakukan pemberitahuan, Nasabah berhak mengakhiri penggunaan produk dan/atau layanan.
 10. Dalam hal nasabah sudah diberikan waktu sesuai dengan poin 7 dan Nasabah tidak menyampaikan konfirmasi, Bank Sinarmas menganggap Nasabah menyetujui perubahan tersebut.

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

11. Bank Sinarmas memberikan masa jeda bagi Nasabah sejak penandatanganan perjanjian atas produk dan/atau layanan yang:
 - a. Memiliki jangka waktu yang panjang; dan/atau
 - b. Bersifat kompleks.
12. Jangka waktu pemberian masa jeda pada Nasabah paling kurang 2 (dua) hari kerja sejak Nasabah menyetujui perjanjian.
13. Dalam hal telah terdapat ketentuan mengenai pemberian masa jeda atas suatu produk dan/atau layanan, Bank Sinarmas mengacu pada ketentuan yang berlaku pada masing-masing produk dan/atau layanan.
14. Kewajiban pemberian masa jeda dikecualikan dari produk dan/atau layanan :
 - a. Program pemerintah atau otoritas;
 - b. Digunakan secara berulang oleh Nasabah;
 - c. Bersifat kumpulan, bukan berdasarkan fasilitas yang diperoleh Nasabah.
15. Dalam hal Nasabah melakukan pembatalan perjanjian pada masa jeda, Bank Sinarmas tidak membebankan biaya penalti dan/atau sanksi kepada Nasabah.
16. Bank Sinarmas memenuhi tata cara pengalihan hak tagih kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
17. Pengalihan hak tagih kepada pihak lain dimuat di dalam perjanjian kredit atau pembiayaan dan diberitahukan kepada Nasabah atau disetujui oleh Nasabah.

F. PEMBERIAN LAYANAN ATAS PENGGUNAAN PRODUK DAN LAYANAN

1. Bank Sinarmas memberikan akses yang setara kepada setiap Nasabah sesuai klasifikasi Nasabah.
2. Bank Sinarmas bertanggungjawab mendukung penyediaan layanan khusus kepada Nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia, antara lain :
 - a. Memberikan formulir yang menggunakan huruf braille;
 - b. Penyedia layanan menyediakan fitur aplikasi dengan memperhatikan penyandang disabilitas;
 - c. Menyediakan jalur landai;
 - d. Adanya antrian prioritas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia;
 - e. Menyediakan pegawai terlatih untuk melayani penyandang disabilitas dan lanjut usia;
 - f. Adanya ATM khusus penyandang disabilitas; atau
 - g. Menyediakan media informasi yang memperhatikan Nasabah penyandang disabilitas, yang memudahkan para penyandang disabilitas dan lanjut usia untuk memperoleh produk dan/atau layanan.

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


3. Bank Sinarmas senantiasa menjaga keamanan dana dan/atau aset Nasabah yang berada dalam tanggung jawab Bank Sinarmas.
4. Bank Sinarmas memberikan tanda bukti kepemilikan dan/atau akses untuk memperoleh dan/atau mencetak tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada Nasabah tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian.
5. Bank Sinarmas memberikan laporan kepada Nasabah tentang posisi saldo dan mutasi dana, aset, atau kewajiban Nasabah secara akurat, benar, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.
6. Bank Sinarmas melaksanakan instruksi Nasabah sesuai dengan perjanjian antara Bank Sinarmas dan Nasabah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Direksi dan/atau pegawai harus memiliki kapasitas yang memadai yaitu memiliki pemahaman atas kompleksitas produk dan/atau layanan serta klasifikasi Nasabah dalam memberikan layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan.

G. PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI


1. Bank Sinarmas senantiasa melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Nasabah dan/atau masyarakat secara terencana, terukur dan berkelanjutan.
2. Dalam pelaksanaan edukasi Bank Sinarmas dapat melakukan dengan berkolaborasi Penyelenggara lain dan/atau pemangku kepentingan lainnya.
3. Dalam pelaksanaan edukasi Bank Sinarmas membuat laporan yang mencakup:
 - a. Laporan rencana pelaksanaan edukasi; dan
 - b. Laporan pelaksanaan edukasi.
4. Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya.
5. Bank Sinarmas membedakan materi edukasi dengan materi pemasaran produk dan/atau jasa yang ditawarkan kepada Nasabah dan/atau calon Nasabah.

H. PELINDUNGAN DATA PRIBADI


1. Data Pribadi Nasabah terdiri atas : Data Pribadi yang bersifat spesifik dan Data Pribadi yang bersifat umum.
2. Data Pribadi yang bersifat spesifik meliputi :
 - a. Data dan informasi kesehatan;
 - b. Data biometrik;
 - c. Data genetika;
 - d. Catatan kejahatan;

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

- e. Data anak;
 - f. Data keterangan pribadi; dan/ atau
 - g. Data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Data Pribadi yang bersifat umum meliputi :
- a. Nama lengkap;
 - b. Jenis kelamin;
 - c. Kewarganegaraan;
 - d. Agama;
 - e. Status perkawinan; dan/ atau
 - f. Data Pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang.
4. Bank Sinarmas dalam pemrosesan Data Pribadi Nasabah meliputi : pemerolehan dan pengumpulan, pengolahan dan penganalisisan, penyimpanan, perbaikan dan pembaruan, penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan, atau pengungkapan dan/ atau penghapusan atau pemusnahan dilakukan sesuai dengan prinsip Pelindungan Data Pribadi meliputi :
- a. Pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, dan transparan;
 - b. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;
 - c. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak Subjek Data Pribadi/Nasabah;
 - d. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan ;
 - e. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, perubahan yang tidak sah, penghilangan Data Pribadi;
 - f. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan Pelindungan Data Pribadi;
 - g. Data Pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan Subjek Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
 - h. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara bertanggung jawab dan dapat dibuktikan secara jelas.
5. Dasar pemrosesan Data Pribadi Nasabah oleh Bank Sinarmas sebagaimana dimaksud meliputi :
- a. Persetujuan yang sah secara eksplisit dari Nasabah untuk 1 (satu) atau beberapa tujuan tertentu yang telah disampaikan oleh Bank Sinarmas kepada Nasabah;

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

- b. Pemenuhan kewajiban perjanjian dalam hal Nasabah merupakan salah satu pihak atau untuk memenuhi permintaan Nasabah pada saat akan melakukan perjanjian;
 - c. Pemenuhan kewajiban hukum dari Bank Sinarmas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. Pemenuhan perlindungan kepentingan vital Nasabah;
 - e. Pelaksanaan tugas dalam rangka kepentingan umum, pelayanan publik, atau pelaksanaan kewenangan Bank Sinarmas berdasarkan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - f. Pemenuhan kepentingan yang sah lainnya dengan memperhatikan tujuan, kebutuhan, dan keseimbangan kepentingan Bank Sinarmas dan hak Nasabah.
6. Dalam hal Nasabah Bank Sinarmas adalah anak-anak, maka pemrosesan Data Pribadi Nasabah anak diselenggarakan secara khusus setelah mendapat persetujuan dari orang tua/atau wali anak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 7. Dalam hal Nasabah Bank Sinarmas adalah pribadi penyandang disabilitas, maka pemrosesan Data Pribadi dilakukan melalui komunikasi dengan menggunakan cara tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 8. Bank Sinarmas wajib melakukan penundaan dan pembatasan pemrosesan Data Pribadi Nasabah baik sebagian maupun seluruhnya paling lambat 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam terhitung sejak Bank Sinarmas menerima permintaan dari Nasabah.
 9. Bank Sinarmas memberikan akses kepada Nasabah berupa rekam jejak pemrosesan Data Pribadi sesuai dengan jangka waktu 3x24 (tiga kali dua puluh empat) jam sejak Bank Sinarmas menerima permintaan akses.
 10. Dalam hal terjadi kegagalan Pelindungan Data Pribadi, Bank Sinarmas wajib menyampaikan pemberitahuan secara tertulis paling lambat 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam kepada : Nasabah dan Lembaga Pelindungan Data Pribadi.
 11. Bank Sinarmas dapat tidak memenuhi pemberian akses perubahan Data pribadi kepada Nasabah apabila :
 - a. Membahayakan keamanan, kesehatan fisik atau kesehatan mental Nasabah dan/atau orang lain;
 - b. Berdampak pada pengungkapan Data Pribadi milik orang lain; dan/atau
 - c. Bertentangan dengan kepentingan pertahanan dan keamanan nasional.
 12. Bank harus menerapkan aktivitas pelatihan dan peningkatan kesadaran secara kontinu terkait dengan pengelolaan dan Pelindungan Data Pribadi baik kepada pihak internal Bank yang secara langsung terlibat dalam pemrosesan data pribadi maupun kepada nasabah, sehingga dapat dipastikan terdapat aktivitas kontrol yang memadai pada Data Pribadi Nasabah.
 13. Ketentuan lebih lanjut mengenai Perlindungan Data Pribadi akan diatur pada Kebijakan terpisah.


 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

I. PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN


1. Dalam hal layanan pengaduan Nasabah oleh Bank Sinarmas tidak tercapai kesepakatan, Nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.
3. Untuk ketentuan lebih lanjut perihal penanganan pengaduan Nasabah diatur pada *SOP* Penanganan Pengaduan Nasabah Bank Sinarmas.

J. PIHAK-PIHAK YANG BERTANGGUNG JAWAB

1. Direksi bertanggung jawab atas kepatuhan terhadap ketentuan/regulasi yang berlaku terkait Perlindungan Nasabah dan Masyarakat.
2. Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi.
3. Departemen Contact Center Development & Consumer Protection pada Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi :
 - a. Memberikan sosialisasi kepada seluruh karyawan Bank Sinarmas mengenai Perlindungan Nasabah dan Masyarakat.
 - b. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam merencanakan dan melaksanakan ketentuan regulator terkait perlindungan Nasabah dan masyarakat di sektor jasa keuangan.
 - c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan ketentuan regulator terkait perlindungan Nasabah dan masyarakat di sektor jasa keuangan.
 - d. Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Nasabah dan Masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Perlindungan Nasabah dan Masyarakat.
 - e. Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Perlindungan Nasabah dan Masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, antara lain : laporan atas penilaian sendiri/self assessment Perlindungan Nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 1 (satu) tahun sekali.
4. Untuk pelaksanaan sosialisasi ketentuan Perlindungan Nasabah dan Masyarakat kepada seluruh karyawan Bank Sinarmas akan diatur dalam ketentuan terpisah.
5. Dalam tugas dan tanggung jawab melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan ketentuan regulator terkait perlindungan Nasabah dan masyarakat di sektor jasa keuangan, dilakukan dengan metode sebagai berikut :


 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

- a. Departemen Contact Center Development & Consumer Protection melakukan identifikasi ketentuan-ketentuan regulator (perlindungan Nasabah dan masyarakat) yang terkait dengan pelaksanaan pengujian pada unit kerja/atau aktifitas yang dipilih;
 - b. Menyusun kertas kerja pengujian;
 - c. Mengirimkan memorandum pelaksanaan pengujian ke unit kerja;
 - d. Melakukan assessment dan pengambilan sampling dokumen untuk memvalidasi penerapan ketentuan regulator di unit kerja; dan
 - e. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pengujian dan rekomendasi tindak lanjut untuk unit kerja.
6. Petugas yang Melaksanakan Fungsi Perlindungan Data Pribadi bertanggung jawab melaksanakan fungsi Perlindungan Data Pribadi yaitu :
 - a. Menginformasikan dan memberikan saran dalam implementasi UU No 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
 - b. Memantau dan memastikan kepatuhan terhadap UU No 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi
 - c. Memberikan saran mengenai penilaian dampak Perlindungan Data Pribadi.
 - d. Berkoordinasi dan bertindak sebagai narahubung untuk isu yang berkaitan dengan pemrosesan Data Pribadi.
 7. Ketentuan lebih lanjut mengenai pejabat atau petugas yang melaksanakan fungsi Perlindungan Data Pribadi diatur dalam Peraturan Pemerintah.
 8. Divisi Agent Banking bertanggung jawab dalam membuat perencanaan dan pelaksanaan kegiatan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.
 9. Divisi Agent Banking bertanggung jawab dalam membuat Laporan rencana dan Laporan realisasi/pelaksanaan kegiatan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan yang selanjutnya dikirimkan ke Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection untuk diteruskan ke Bank Indonesia (BI).
 10. Seluruh karyawan Bank Sinarmas pada Divisi terkait yang terlibat dalam aktivitas Desain Produk Dan Layanan, Penyediaan dan Penyampaian Informasi Produk dan Layanan, Pemasaran Produk dan Layanan, Penyusunan Perjanjian Terkait Produk dan Layanan, Pemberian Layanan Atas Penggunaan Produk dan Layanan, Perlindungan Data Pribadi Nasabah, dan Penanganan serta Penyelesaian Pengaduan.

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

K. PELAPORAN


1. Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection membuat laporan per triwulan kepada Direksi mengenai implementasi Perlindungan Nasabah dan Masyarakat.
2. Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection menyampaikan laporan atas penilaian sendiri/self assessment Perlindungan Nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 1 (satu) tahun sekali melalui aplikasi SiPEDULI OJK paling lambat pada tanggal 30 September.
3. Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection menyampaikan Laporan rencana dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan ke Bank Indonesia (BI) paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun pelaksanaan edukasi dimulai.
4. Pemimpin unit kerja/Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection wajib melakukan pengecekan dan persetujuan terkait laporan yang akan dikirimkan kepada regulator.
5. Dalam hal tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
6. Laporan rencana pelaksanaan edukasi, paling sedikit memuat:
 - a. Program kerja edukasi sesuai dengan sasaran dan strategi peningkatan literasi Nasabah oleh Penyelenggara; dan
 - b. Penetapan kebutuhan biaya dan proyeksi pertumbuhan usaha, jumlah Nasabah, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional Penyelenggara.
7. Untuk pertama kali, laporan rencana pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring (*offline*) kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Nasabah.
8. Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia maka laporan disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (*online*).
9. Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah dilaksanakan dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.
10. Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi ke Bank Indonesia (BI) paling lambat tanggal 28 Februari setelah tahun pelaksanaan edukasi.
11. Dalam hal tanggal 28 Februari jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022


12. Laporan pelaksanaan edukasi paling sedikit memuat:
 - a. Sasaran;
 - b. Evaluasi;
 - c. Tujuan;
 - d. Bentuk aktivitas;
 - e. Frekuensi; dan
 - f. Wilayah.
13. Untuk pertama kali, laporan pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring (*offline*) kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Nasabah dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran.
14. Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia maka laporan disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (*online*).
15. Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah dilaksanakan dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.
16. Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection akan mendokumentasikan bukti laporan yang sudah dikirimkan ke regulator.

L. SANKSI

1. Pelanggaran terhadap ketentuan UU No 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi dapat dikenakan sanksi administratif, yaitu :
 - a. Peringatan tertulis;
 - b. Penghentian sementara kegiatan pemrosesan Data Pribadi;
 - c. Penghapusan atau pemusnahan Data Pribadi; dan/atau
 - d. Denda administratif paling tinggi 2 (dua) persen dari pendapatan tahunan atau penerimaan tahunan terhadap variabel pelanggaran.
2. Penjatuhan sanksi administratif sebagaimana dimaksud diberikan oleh Lembaga Pelindungan Data Pribadi.
3. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Pemerintah.
4. Bank yang tidak memenuhi kewajiban PBI Nomor 22/20/2020 Tentang Perlindungan Nasabah Bank Indonesia dikenai sanksi administratif oleh BI berupa :
 - a. Teguran tertulis;
 - b. Penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. Pencabutan izin.

 bank sinarmas	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB II MATERI KETENTUAN	Desember 2022

5. Bank dapat dikenakan Sanksi terkait Perlindungan Nasabah dan Masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam melanggar ketentuan penilaian sendiri dengan dikenakan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut : sebesar Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).
6. Bank dan/atau pihak yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada POJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Nasabah dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dapat dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. Peringatan tertulis;
 - b. Denda;
 - c. Larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan;
 - d. Pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
 - e. Pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha;
 - f. Pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan
 - g. Pencabutan izin usaha.
7. Sanksi sebagaimana dimaksud pada poin 6.a. sampai dengan 6.g. dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis oleh OJK.
8. Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada poin 6.b. dapat dikenakan paling banyak sebesar Rp. 15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah).

	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB III PENGAWASAN DAN EVALUASI	Desember 2022

A. PENGAWASAN

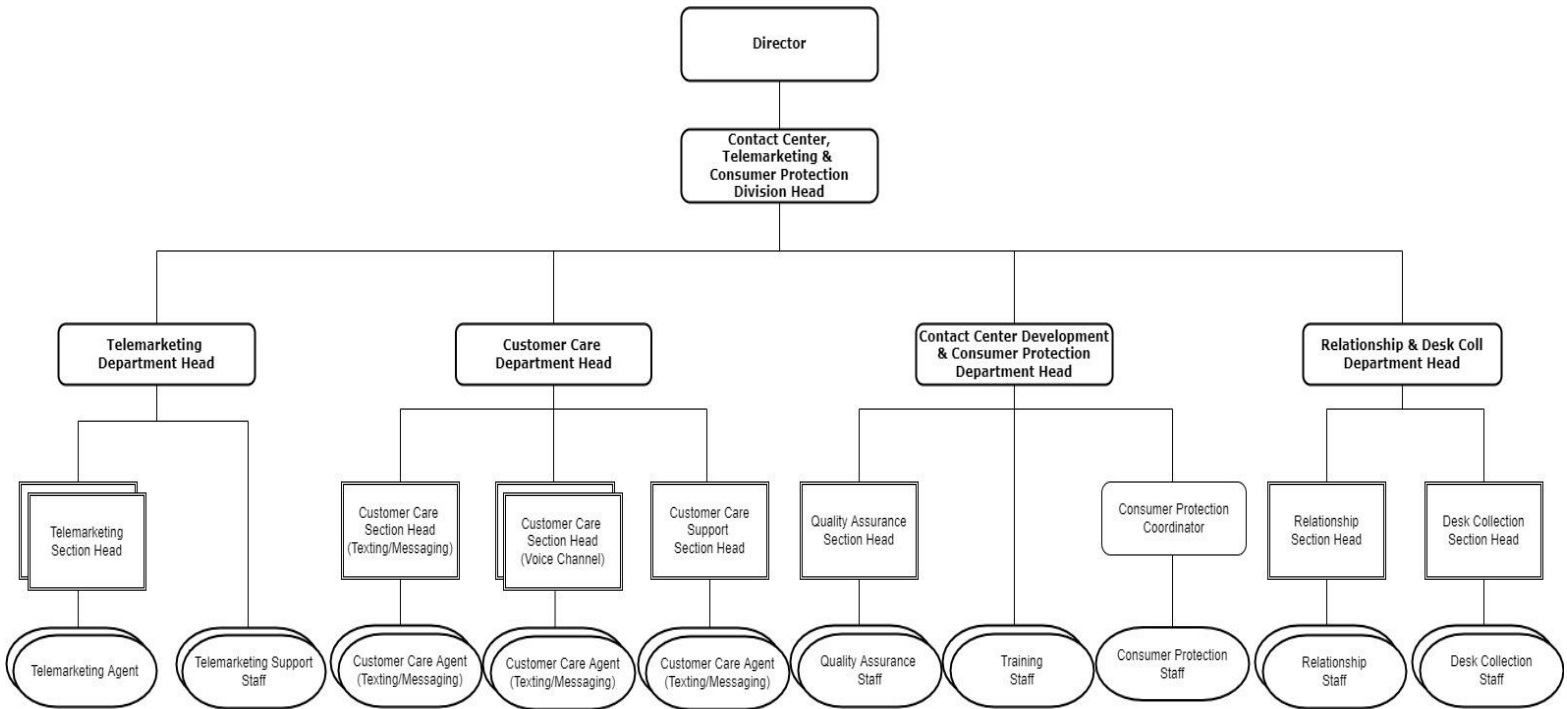
Pemimpin unit kerja/Divisi Contact Center, Telemarketing & Consumer Protection memastikan:

1. Laporan Implementasi Perlindungan Nasabah dan Masyarakat telah disampaikan kepada Direksi.
2. Laporan Penilaian Sendiri Perlindungan Nasabah telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui sistem SiPEDULI OJK.
3. Laporan rencana dan pelaksanaan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi dan inklusi keuangan telah disampaikan ke Bank Indonesia (BI).
4. Fungsi koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan ketentuan regulator terkait perlindungan Nasabah dan masyarakat di sektor jasa keuangan telah dilakukan.

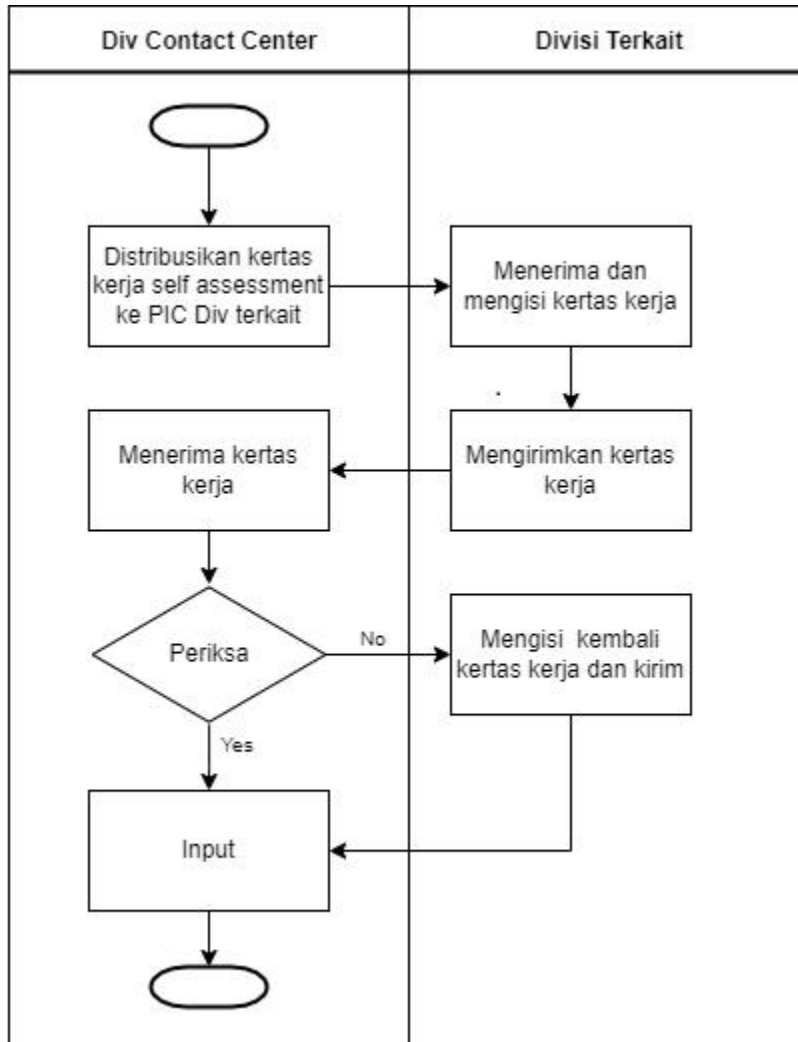
B. EVALUASI

Ketentuan ini akan dievaluasi secara berkala paling lambat dalam 2 (dua) tahun dan/atau mengikuti perkembangan peraturan internal dan eksternal yang berlaku.

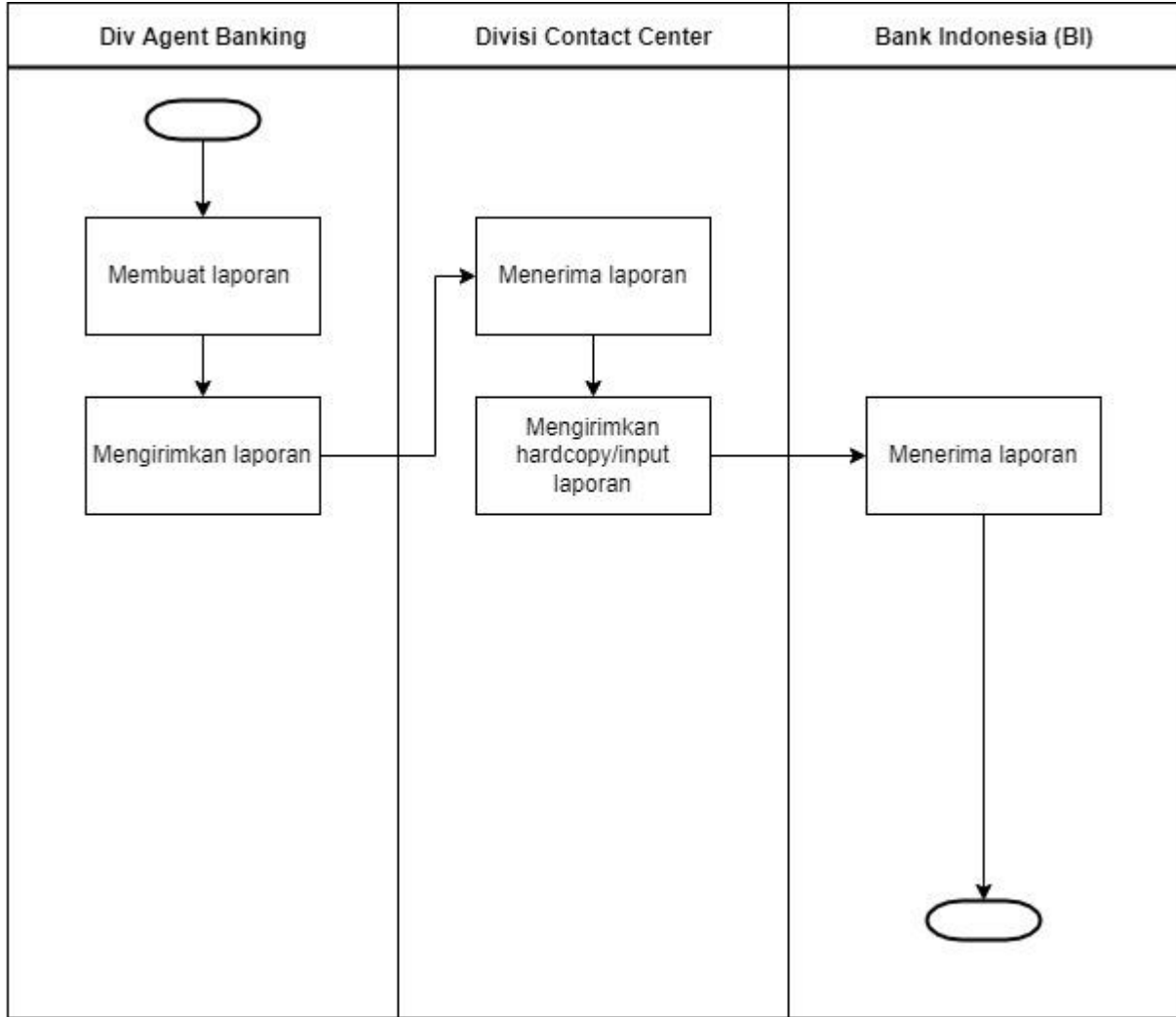
A. STRUKTUR ORGANISASI DIVISI CONTACT CENTER, TELEMARKETING & CONSUMER PROTECTION



B. FLOWCHART LAPORAN PENILAIAN SENDIRI/SELF ASSESSMENT PERLINDUNGAN NASABAH DAN MASYARAKAT PADA APLIKASI SIPEDULI OJK



C. LAPORAN RENCANA DAN PELAKSANAAN EDUKASI



	KEBIJAKAN PERLINDUNGAN NASABAH BANK SINARMAS	Versi 1.0
	BAB IV LAMPIRAN	Desember 2022

D. FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

PERIODE: _____ s.d _____ Tahun _____.

Nama Penyelenggara :

Alamat :

No.	Sasaran (a)	Evaluasi (b)	Tujuan (c)	Bentuk Aktivitas(d)	Frekuensi (e)	Wilayah (f)