

Tujuan

Tujuan perlindungan konsumen dan masyarakat adalah mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat.

1. Edukasi dan literasi yang memadai.
2. Keterbukaan dan transparansi informasi.
3. Kesetaraan dan perlakuan yang adil serta perilaku bisnis yang bertanggung jawab.
4. Perlindungan aset, privasi, data dan/atau informasi konsumen terhadap penyalahgunaan.
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Penerapan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen dan masyarakat memuat:

1. Kesetaraan akses kepada setiap konsumen.
2. Layanan khusus terkait konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia.
3. Perlindungan aset konsumen.
4. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen.
5. Kode etik perlindungan konsumen.
6. Pedoman penetapan harga dan/atau biaya produk, layanan dan/atau jasa yang dikenakan kepada konsumen.
7. Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh konsumen.
8. Mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen.
9. Mekanisme pelaporan kepada Direksi untuk pemenuhan kepatuhan ketentuan perlindungan konsumen.

Kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen dan masyarakat terdapat pada kegiatan, yang terdiri atas:

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.

Kewajiban manajemen dalam perlindungan konsumen dan masyarakat.

1. Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan bank dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dan masyarakat.
2. Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan perlindungan konsumen dan masyarakat.

Sumber daya manusia dalam menerapkan prinsip perlindungan konsumen.

1. Memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan melaksanakan fungsi edukasi, fungsi perlindungan data dan/atau informasi konsumen, fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen, dan fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat.
2. Memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan fungsi edukasi, fungsi perlindungan data dan/atau informasi konsumen, fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen, dan fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat.

Tugas dari fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen diatur dalam ketentuan BCA Syariah perihal Ketentuan Layanan Pengaduan Konsumen.

Selain menyampaikan laporan layanan pengaduan konsumen kepada OJK sesuai ketentuan layanan pengaduan konsumen BCA Syariah, bank juga menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen kepada Bank Indonesia.

Tugas dari fungsi perlindungan data dan/atau informasi konsumen adalah sebagai berikut.

1. Mengelola data dan/atau informasi konsumen.
2. Menjamin keamanan data dan/atau informasi konsumen dengan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan.