



Pedoman Perilaku
Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis
Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab

Asosiasi FinTech Indonesia
Juli 2018

I. Landasan

Menimbang : 1. Dengan berkembangnya layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang berkembang sangat pesat di Indonesia, terdapat urgensi untuk menjaga reputasi industri dari praktik-praktik yang tidak bertanggung jawab sehingga kepercayaan konsumen tetap terjaga.

2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana disebut dalam poin (a) di atas, perlu menetapkan Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab.

Mengingat : 1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Perkumpulan Fintech Indonesia

2. Rangkaian rapat dan diskusi kelompok kerja yang dihadiri oleh anggota dalam pembahasan rancangan “Pedoman Perilaku Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi yang Bertanggung Jawab” sejak bulan September 2017 hingga Mei 2018.

3. Surat dari Otoritas Jasa Keuangan (Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan):

a. No. S-53/EP.11/2018 tertanggal 23 April 2018 tentang Tanggapan atas Rancangan Pedoman Perilaku dan surat (Departemen Perlindungan Konsumen);

b. No. S-56/EP.12/2018 tertanggal 15 Mei 2018 tentang Tanggapan atas Konsep Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara Bertanggung Jawab; dan

c. No. S-95/EP.12/2018 tertanggal 24 Juli 2018 tentang Tanggapan terhadap Surat No. 025/GOV/VII/2018.

II. Ketentuan Umum

1. DEFINISI

- a) Pedoman Perilaku Pemberian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi Secara 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 menawarkan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (**LPMUBTI**).
- b) Kecuali ditetapkan lain, setiap definisi dan istilah yang digunakan di dalam Pedoman Perilaku ini mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur mengenai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

2. PENYELENGGARA

Pedoman Perilaku mengikat bagi setiap anggota Asosiasi Fintech Indonesia yang menawarkan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMUBTI).

3. PENYELENGGARA PENDUKUNG

- a) Selain mengikat kepada Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Butir 2 di atas, Pedoman Perilaku juga mengikat kepada penyelenggara lain yang melakukan pemasaran, penyajian, atau perbandingan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (selanjutnya “**Penyelenggara Pendukung**”).
- b) Yang dimaksud dengan Penyelenggara Pendukung antara lain adalah *platform* komparasi atau aggregator daring untuk pinjaman/kredit atau *platform* perdagangan elektronik yang memfasilitasi pemberian layanan kepada pengguna atau pedagang (*merchant*) di *platform*-nya.

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

- a) Setiap Penyelenggara 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 LPMUBTI.
- 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 sebagaimana tersebut di atas.

5. 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) Pemeriksaan (audit) oleh pihak ketiga yang kompeten;

- (iv) Penggunaan logo (*trustmark*) bagi setiap Penyelenggara yang sudah lolos dari pemeriksaan; dan
 - (v) Penyajian informasi dan perbandingan fitur layanan dari masing-masing Penyelenggara LPMUBTI oleh Penyelenggara Pendukung.
- b) Dalam setiap alur, akan dilakukan **pembaruan secara bertahap dan berkala**, dengan mempertimbangkan kesiapan industri serta pihak eksternal yang mendukung implementasi Pedoman Perilaku ini.

6. 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 pinjaman secara sadar, memahami seluruh risiko yang terkait, dan secara bertanggung jawab.

b) **PENCEGAHAN PINJAMAN BERLEBIH**

Setiap pinjaman wajib ditawarkan dengan mempertimbangkan dan menyesuaikan kemampuan ekonomi Penerima Pinjaman untuk mengembalikan pinjaman. Pemberian pinjaman secara berlebihan di luar kemampuan membayar Penerima Pinjaman dianggap sebagai praktik yang tidak bertanggung jawab.

c) **PENERAPAN PRINSIP ITIKAD BAIK**

Bahwa dalam memfasilitasi kegiatan penawaran dan pemberian pinjaman sebagai *platform* atau *marketplace*, setiap Penyelenggara tetap wajib menerapkan prinsip itikad baik dengan memperhatikan kepentingan seluruh pihak yang terlibat, 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 wajib menyampaikan informasi umum dan mekanisme layanan sebelum Pengguna dapat menggunakan layanan dari Penyelenggara terkait:

- a) hak dari Penerima Pinjaman, yaitu untuk mendapatkan pinjaman setelah dikurangi dengan beban dan biaya-biaya yang berlaku;
- b) kewajiban dari Penerima Pinjaman, yaitu untuk melakukan pembayaran pinjaman sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku;
- c) hak dari Pemberi Pinjaman, yaitu untuk mendapatkan pengembalian atas pinjaman yang diberikan ditambah imbal hasil atau bunga yang ditetapkan di awal pemberian pinjaman;
- d) kewajiban dari Pemberi Pinjaman, yaitu untuk menyalurkan pinjaman sesuai dengan persyaratan dan ketentuan yang berlaku, dan
- e) peran dan tanggung jawab dari Penyelenggara, yaitu antara lain terkait:
 1. penetapan kategorisasi risiko dan pemeringkatan pinjaman;
 2. penyampaian seluruh risiko yang ditanggung oleh Pengguna;
 3. pengenaan seluruh beban-beban dan biaya;
 4. proses fasilitasi yang mempertemukan Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman; dan
 5. tanggung jawab Penyelenggara dalam hal Penerima Pinjaman gagal bayar, atau situasi lainnya yang dapat menyebabkan kerugian bagi Pengguna.

2) KETERBUKAAN INFORMASI BIAYA

- a) Setiap Penyelenggara wajib mencantumkan seluruhnya biaya (*fees*) yang timbul dari pinjaman (*cost of borrowing*), termasuk biaya yang timbul di muka (*upfront fee*), bunga, biaya asuransi atau pertanggungan lain, provisi, biaya keterlambatan,

biaya pelunasan dipercepat, dan biaya lainnya yang dikenakan kepada Penerima Pinjaman.

- b) Setiap Penyelenggara wajib mencantumkan seluruhnya beban dan biaya administrasi perpajakan yang menjadi beban Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman.
- c) Setiap Penyelenggara 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 METODE SUKU BUNGA

- a) Setiap Penyelenggara wajib mempublikasikan tingkat suku bunga pinjaman dengan mencantumkan metode penghitungan suku bunga yang digunakan (flat, efektif, *Annualized Percentage Rate*, ataupun metode lain yang digunakan) serta termin pinjaman yang berlaku.
- b) Setiap Penyelenggara wajib mempublikasikan informasi mengenai dasar pertimbangan penetapan kategorisasi risiko (*risk grade*) dan pemeringkatan pinjaman yang menjadi landasan penentuan suku bunga.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan metode suku bunga akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

4) KETERBUKAAN INFORMASI RISIKO BAGI PEMBERI PINJAMAN

- a) Setiap Penyelenggara wajib mencantumkan risiko-risiko yang ditanggung Pemberi Pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memberikan pernyataan (*disclaimer*) di laman situs atau aplikasinya terkait hal-hal sebagai berikut:
 - 1) bahwa Pemberi Pinjaman sudah mengetahui dan menanggung sepenuhnya risiko atas pemberian pinjaman;
 - 2) bahwa tidak ada pihak yang menanggung risiko gagal bayar pinjaman maupun bertanggung jawab atas kerugian Penyelenggara, Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman dari atau terkait dengan pemberian pinjaman atau kesepakatan apapun antara Penyelenggara, Pemberi Pinjaman dan/atau

Penerima Pinjaman, kecuali pertanggung jawaban asuransi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku;

- 3) bahwa Pemberi Pinjaman bertanggung-jawab atas risiko gagal bayar;
 - 4) bahwa Pemberi Pinjaman wajib mempelajari pengetahuan dasar mengenai LPMUBTI sebelum memberikan pinjaman;
 - 5) bahwa setiap kecurangan dan tindakan ilegal dilaporkan sepenuhnya kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan masyarakat luas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
 - 6) bahwa Pemberi Pinjaman sudah membaca dan mempelajari setiap syarat dan ketentuan.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan informasi risiko bagi Pemberi Pinjaman akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

5) KETERBUKAAN INFORMASI RISIKO BAGI PENERIMA PINJAMAN

- a) Setiap Penyelenggara wajib mencantumkan seluruhnya risiko yang ditanggung Penerima Pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memberikan pernyataan (*disclaimer*) di laman situs atau aplikasinya terkait hal-hal sebagai berikut:
 - 1) bahwa Penerima Pinjaman sudah mengetahui dan menanggung sepenuhnya risiko atas pemberian pinjaman;
 - 2) bahwa Penerima Pinjaman sudah mengetahui risiko kehilangan aset ataupun harta kekayaan akibat gagal bayar;
 - 3) bahwa Penerima Pinjaman sudah mengetahui, mempertimbangkan dan menyetujui segala tingkat bunga dan biaya yang berlaku sesuai dengan kemampuan dalam melunasi pinjaman;
 - 4) bahwa Penerima Pinjaman diwajibkan untuk mempelajari pengetahuan dasar mengenai LPMUBTI sebelum memberikan pinjaman;
 - 5) bahwa setiap kecurangan dan tindakan ilegal dilaporkan sepenuhnya kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan masyarakat luas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - 6) bahwa Penerima Pinjaman sudah membaca dan mempelajari setiap syarat dan ketentuan.

- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan informasi risiko bagi Penerima Pinjaman akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

6) KETERBUKAAN INFORMASI ATAS PENGGUNAAN REKENING PENAMPUNGAN DANA

- a) Setiap Penyelenggara wajib mempublikasikan kepada seluruh Pengguna terkait rekening dana penampungan (*virtual account* dan/atau *escrow account*) resmi yang digunakan dalam rangka fasilitasi pinjaman dan yang sudah didaftarkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memiliki prosedur untuk:
 - 1) memastikan Pengguna tidak menggunakan rekening dana penampungan selain yang sudah dipublikasikan kepada Pengguna; dan
 - 2) melaporkan kepada Otoritas dalam hal diketahui ada rekening dana penampungan yang belum terdaftar yang digunakan untuk memfasilitasi penyaluran pinjaman dengan mengatasnamakan Penyelenggara.

7) KETERBUKAAN INFORMASI LAINNYA

- a) Setiap Penyelenggara wajib menyampaikan kepada Penerima Pinjaman dan Pemberi Pinjaman hal-hal sebagai berikut:
 - 1) informasi terkait dengan jumlah dan mekanisme pengenaan denda dalam hal terjadi keterlambatan;
 - 2) informasi terkait penjadwalan pembayaran pinjaman (*loan repayment schedule*) kepada Penerima Pinjaman;
 - 3) informasi terkait syarat, ketentuan, dan biaya yang ada apabila Penerima Pinjaman memutuskan untuk membayar pinjaman lebih cepat dari jadwal pembayaran; dan
- b) Setiap Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada Pemberi Pinjaman terkait identitas Penerima Pinjaman, sepanjang sudah terdapat perikatan pemberian pinjaman antara Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman, dengan memperhatikan perlindungan data pribadi dan faktor keamanan dari Penerima Pinjaman.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan informasi lainnya akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

8) KETERBUKAAN METODE PENYAJIAN NPL

- a) Apabila Penyelenggara mencantumkan jumlah Pinjaman Gagal Bayar (*Non-Performing Loan*) kepada publik maka wajib mencantumkan definisi, metode penghitungan, serta jumlah NPL-nya tersebut.
- b) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian keterbukaan metode penyajian NPL akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

9) LARANGAN PEMBERIAN INFORMASI YANG MENYESATKAN

- a) Setiap Penyelenggara dilarang menyampaikan informasi dengan format, bentuk, atau metode yang menyesatkan konsumen dalam proses penawaran produk, iklan, atau informasi keuangan yang mempengaruhi keputusan dari Pengguna.
- b) Format, bentuk, atau metode yang menyesatkan konsumen sebagaimana dimaksud dalam butir (a) antara lain:
 - a) penggunaan sosok/tokoh pejabat negara, pemerintah, atau pakar yang seolah-olah mempromosi (*endorse*) produk dan/atau layanan; dan
 - b) penggunaan data, statistik, atau riset yang tidak tepat, tidak valid atau tidak dapat dipertanggung-jawabkan.

10) INFORMASI LAYANAN PENGADUAN

- c) Setiap Penyelenggara wajib mencantumkan nama resmi perusahaan serta alamat kantor sesuai Surat Keterangan Domisili, email, dan nomor telepon kantor yang dapat dihubungi untuk pengaduan nasabah dan dalam hal terjadi perselisihan, serta mencantumkan standar layanan untuk memproses pengaduan.
- d) Setiap Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia dan prosedur dalam melayani pengaduan dari pengguna.
- e) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyajian informasi pelayanan pengguna akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

B. PENCEGAHAN PINJAMAN BERLEBIH

1) LARANGAN *PREDATORY LENDING*

- a) Setiap Penyelenggara dilarang melakukan praktik pemberian pinjaman yang tergolong sebagai *Predatory Lending*.
- b) *Predatory Lending* sebagaimana dimaksud di atas adalah praktik pemberian pinjaman yang mengenakan syarat, ketentuan, bunga, dan/atau biaya-biaya yang tidak wajar bagi Penerima Pinjaman.
- c) Contoh *Predatory Lending* antara lain:
 - (1) penetapan syarat, ketentuan, atau biaya yang mengandung unsur tipu muslihat;
 - (2) penetapan syarat, ketentuan, bunga, dan/atau biaya-biaya yang tidak memperhatikan kemampuan Penerima Pinjaman untuk mengembalikan pinjaman; atau
 - (3) pinjaman kepada usaha kecil dan menengah, pinjaman mikro, pinjaman konsumen, pinjaman harian, dan/atau bentuk pinjaman lainnya yang mengenakan syarat, ketentuan, bunga, dan biaya-biaya yang tidak wajar.
- d) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.
- e) Tanpa mengurangi ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku ini, ketentuan lebih lanjut terkait dengan praktik-praktik sebagaimana dimaksud dalam butir (c) angka (3) akan dirumuskan oleh sub kelompok kerja yang khusus membahas mengenai indikator tingkat kewajaran dari masing-masing jenis pinjaman dengan anggota Penyelenggara-Penyelenggara yang memiliki produk pinjaman yang sejenis.

2) LARANGAN PEMBERIAN DAN PENAMBAHAN PINJAMAN TANPA KESEPAKATAN PARA PIHAK

- a) Setiap Penyelenggara dilarang memfasilitasi pinjaman kepada Penerima Pinjaman tanpa kesepakatan terlebih dahulu dari Penerima Pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara dilarang meningkatkan secara sepihak biaya-biaya yang sebelumnya telah disepakati antara Penyelenggara dan Penerima Pinjaman sebagaimana dimaksud di atas tanpa kesepakatan terlebih dahulu dari Penerima Pinjaman.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

3) KEWAJIBAN VERIFIKASI DAN ASESMEN PENERIMA PINJAMAN

- a) Setiap Penyelenggara wajib memiliki sistem dan proses verifikasi dan asesmen atas kondisi keuangan Penerima Pinjaman untuk menilai kelayakan pemberian pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memiliki sistem untuk memastikan keakuratan data dan informasi yang diberikan oleh calon Penerima Pinjaman.
- c) Dalam melakukan verifikasi dan asesmen, antar sesama Penyelenggara dapat berbagi data terkait debitur gagal bayar 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 Penerima Pinjaman, serta metode berbagi data debitur gagal bayar akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

4) LARANGAN REKAYASA DATA

- a) Setiap Penyelenggara dilarang melakukan rekayasa atau manipulasi data konsumen (dengan atau tanpa persetujuan Penerima Pinjaman) yang memudahkan Penerima Pinjaman mendapatkan pinjaman.
- 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 HAL TERJADI KESALAHAN DAN/ATAU KELALAIAN PENGURUS, PEGAWAI, DAN SISTEM ELEKTRONIK

- a) Setiap Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian pengguna yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai, dan sistem elektronik dari Penyelenggara.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memiliki prosedur dan sistem untuk memastikan dilakukannya langkah-langkah pemulihan hak pengguna dalam hal terjadi kesalahan dan/atau kelalaian ydari pengurus, pegawai, atau sistem elektronik.

2) ITIKAD BAIK DALAM PENANGANAN DATA PRIBADI

- a) Setiap Penyelenggara 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;
 - 4. menggunakan data pribadi untuk tujuan yang belum diberitahukan kepada Pengguna; dan
 - 5. mengumpulkan dan menyimpan data pribadi meskipun Penyelenggara 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) ITIKAD BAIK DALAM PENAGIHAN ATAS PINJAMAN GAGAL BAYAR

- a) Setiap Penyelenggara wajib memiliki dan menyampaikan prosedur penyelesaian dan penagihan kepada Pemberi dan Penerima Pinjaman dalam terjadi gagal bayar pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara wajib menyampaikan kepada Penerima Pinjaman dan Pemberi Pinjaman langkah-langkah yang akan ditempuh dalam hal terjadi keterlambatan pinjaman atau kegagalan pembayaran pinjaman antara lain:
 - 1) perihal pemberian surat peringatan;
 - 2) persyaratan penjadwalan atau restrukturisasi pinjaman;
 - 3) korespondensi dengan Penerima Pinjaman secara jarak jauh (*desk collection*), termasuk via telepon, email, atau bentuk percakapan lainnya;
 - 4) perihal kunjungan atau komunikasi dengan tim penagihan; atau
 - 5) penghapusan pinjaman.
- c) Prosedur penyelesaian dan penagihan sebagaimana tersebut di atas wajib memperhatikan kepentingan Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman.

d) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar penagihan atas pinjaman gagal bayar akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

4) ITIKAD BAIK PENGGUNAAN PIHAK KETIGA DALAM PENAGIHAN

- a) Setiap Penyelenggara dilarang menggunakan pihak ketiga pelaksana penagihan (baik orang perseorangan maupun korporasi) yang tergolong dalam daftar hitam otoritas dan/atau dari Asosiasi.
- b) Daftar hitam sebagaimana dimaksud di atas akan disusun kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

5) LARANGAN PENGGUNAAN KEKERASAN FISIK DAN MENTAL

- a) Setiap Penyelenggara selaku kuasa Pemberi Pinjaman dilarang melakukan penagihan dengan intimidasi, kekerasan fisik dan mental, ataupun cara-cara lain yang menyinggung SARA atau merendahkan harkat, martabat, serta harga diri Penerima Pinjaman, di dunia fisik maupun di dunia maya (*cyber bullying*) baik terhadap Penerima Pinjaman, 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.

6) PENYELESAIAN ATAS PIHAK YANG MENINGGAL DUNIA

- a) Setiap Penyelenggara wajib memiliki prosedur dalam menyelesaikan pinjaman dalam hal Penerima Pinjaman meninggal dunia pada periode pinjaman sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan memperhatikan kepentingan Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman.
- b) Setiap Penyelenggara wajib memiliki prosedur dalam menangani pinjaman yang diberikan oleh Pemberi Pinjaman dalam hal Pemberi Pinjaman meninggal dunia.
- c) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar penyelesaian atas Penerima dan Penerima Pinjaman yang meninggal dunia akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

7) KEWAJIBAN UNTUK Mendukung PROGRAM LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

- a) Setiap Penyelenggara 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 lain di bawah koordinasi Asosiasi maupun inisiatif bersama dengan Otoritas.

D. SANKSI

1. Penyelenggara yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku akan dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a. teguran tertulis;
 - b. publikasi nama anggota dan ketentuan yang dilanggar kepada Otoritas Jasa Keuangan dan kepada masyarakat;
 - c. pemberhentian sementara dari keanggotaan Asosiasi; dan
 - d. pemberhentian tetap dari keanggotaan Asosiasi.
2. Penetapan sanksi dilaksanakan sesuai prosedur pengenaan sanksi oleh Majelis Etika Asosiasi setelah berkonsultasi dengan Otoritas Jasa Keuangan.
3. Majelis Etika Asosiasi sebagaimana dimaksud dalam butir (2) dibentuk dengan komposisi yang beranggotakan pihak independen dan perwakilan pakar yang memahami model bisnis dari Penyelenggara yang bersangkutan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Majelis Etika Asosiasi akan ditetapkan selambat-lambatnya 2 (dua) bulan sejak Pedoman Perilaku ini berlaku efektif.

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