

Apabila ada ketidaksesuaian atau konflik antara Inggris / Cina dan versi Bahasa Indonesia dari dokumen ini, versi Bahasa Inggris / Cina akan berlaku.

Prinsip Umum Kode Etik Praktik Bank (Bagian I, Bab 2)

1. Prinsip Umum

1.1 Perlakuan yang Adil dan Wajar bagi Nasabah

Lembaga harus memperlakukan semua nasabah secara adil, jujur dan wajar pada semua tahap hubungan mereka dengan lembaga. Memperlakukan konsumen secara adil, harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola yang baik dan budaya perusahaan, semua lembaga dan agen resminya. Kelompok yang rentan harus diberi perhatian khusus.

1.2 Penyampaian dan Transparansi

Lembaga dan agen resminya harus menyatakan dan menjelaskan fitur utama, risiko dan persyaratan produk, ongkos, komisi, atau biaya yang berlaku, serta menyediakan keterangan ini bagi nasabah. Pengungkapan tambahan, termasuk peringatan, harus dikembangkan untuk menyediakan informasi yang sepadan dengan sifat dan risiko produk dan layanan. Mereka juga harus memberikan informasi mengenai kemungkinan konflik kepentingan yang timbul sehubungan dengan penggunaan agen resmi yang menjual produk tsb. Informasi yang sesuai harus diberikan di semua tahap hubungan dengan nasabah. Semua materi promosi keuangan harus akurat, jujur, dapat dimengerti dan tidak menyesatkan. Praktik pengungkapan prakontrak yang baku harus dipakai apabila sesuai dan dapat dipraktikkan, guna memungkinkan perbandingan antara produk dan layanan yang bersifat sama. Apabila memberikan nasihat, maka nasihat harus seobjektif mungkin dan harus bersifat umum berdasarkan profil nasabah dengan mempertimbangkan produk, risiko yang terkait dengannya serta tujuan keuangan, pengetahuan, kemampuan dan pengalaman nasabah. Lembaga harus memberi tahu nasabah, bahwa adalah penting bagi mereka untuk memberi lembaga informasi yang akurat dan terkait.

1.3. Pendidikan dan Kesadaran Keuangan

Dengan mengetahui bahwa nasabah bertanggung jawab dalam meningkatkan pemahaman keuangan, lembaga harus bekerja sama dengan pemerintah, lembaga pembuat aturan dan pemangku kepentingan yang sesuai untuk meningkatkan pendidikan dan kesadaran keuangan serta membantu nasabah yang ada dan calon nasabah mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan dengan tepat untuk memahami risiko, termasuk, risiko dan peluang keuangan, membuat pilihan yang cerdas, mengetahui ke mana

mencari bantuan, dan mengambil tindakan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan mereka sendiri. Penyediaan pendidikan dan informasi keuangan yang melibatkan partisipasi atau dukungan banyak pihak untuk memperdalam pengetahuan dan kemampuan keuangan konsumen harus ditingkatkan, khususnya bagi kelompok yang rentan. Informasi yang jelas mengenai perlindungan, hak dan kewajiban konsumen harus dapat diakses dengan mudah oleh nasabah.

1.4. Kode Etik Lembaga dan Agen Resmi yang Bertanggung Jawab

Lembaga dan agen resminya harus bertujuan, untuk bekerja demi kepentingan yang terbaik bagi nasabah mereka dan bertanggung jawab untuk menegakkan perlindungan konsumen keuangan. Lembaga juga harus bertanggung jawab atas tindakan agen resmi dan penyedia layanan pihak ketiga mereka. Tergantung sifat transaksi dan berdasarkan informasi yang khususnya diberikan oleh nasabah, lembaga harus menilai kemampuan dan kebutuhan keuangan nasabah mereka sebelum menawari mereka produk, nasihat atau layanan. Staf (terutama mereka yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah) harus diberi pelatihan yang sesuai dan berkualitas. Lembaga dan agen resminya harus berupaya untuk menghindari konflik kepentingan. Apabila konflik kepentingan tidak bisa dihindari, lembaga harus memastikan pengungkapan yang tepat, mempunyai mekanisme internal yang siap digunakan untuk mengelola konflik tersebut, atau menolak menyediakan produk, nasihat atau layanan. Struktur remunerasi untuk staf lembaga dan, apabila sesuai, agen resminya harus dirancang untuk mendorong perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan adil terhadap konsumen dan guna menghindari konflik kepentingan.

1.5. Perlindungan Aset Nasabah dari Penipuan dan Penyalahgunaan

Lembaga harus mempunyai informasi yang relevan, mekanisme kontrol dan perlindungan yang siap digunakan untuk melindungi deposito, tabungan, dan aset keuangan serupa lainnya secara layak dan dengan tingkat kepastian tinggi, termasuk terhadap penipuan, penyelewengan atau penyalahgunaan lainnya.

1.6. Perlindungan Data dan Privasi Konsumen

Lembaga harus mempunyai mekanisme kontrol dan perlindungan yang siap digunakan untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah. Mekanisme ini harus mematuhi semua perundangan yang berlaku dan terutama harus menentukan tujuan khusus tentang pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, penggunaan dan pengungkapan data. Mekanisme tersebut juga harus mengakui hak nasabah untuk diberi informasi tentang pemanfaatan data

secara bersama, untuk mengakses dan untuk memperoleh koreksi yang segera dan/atau penghapusan data yang tidak akurat atau dikumpulkan tidak secara sah menurut hukum.

1.7. Penanganan Pengaduan dan Ganti Rugi

Lembaga dan, apabila sesuai, agen resminya harus menyediakan saluran yang wajar bagi nasabah untuk mengirimkan klaim, membuat pengaduan dan mencari ganti rugi yang dapat diakses, adil, bertanggung jawab, tepat waktu dan efisien. Saluran tersebut tidak boleh menerapkan biaya, penundaan atau beban yang tidak wajar pada nasabah.

1.8. Kompetisi

Lembaga harus mengizinkan nasabah mencari, membandingkan dan, apabila sesuai, berganti produk dan lembaga dengan mudah dan dengan biaya yang wajar dan diungkapkan secara terbuka.