



**KEPUTUSAN
DIREKTUR
PT. FINANSIA AIRA TEKNOLOGI**

**NOMOR: 011/FAT-DIR/SK/II/2025
TENTANG**

**PEMBENTUKAN DAN PENUNJUKAN FUNGSI DAN UNIT YANG BERTANGGUNG JAWAB
TERHADAP PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT**

Menimbang :

1. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan konsistensi pelaksanaan tugas dan fungsi, serta untuk mewujudkan tata kelola yang baik dan Pengawasan aktif Direksi yang diselenggarakan oleh PT. FINANSIA AIRA TEKNOLOGI;
2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada angka satu, maka perlu untuk menetapkan Keputusan tentang Pembentukan unit kerja khusus dan/atau menunjuk pejabat yang bertanggung jawab terhadap fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat;
3. bahwa yang namanya tercantum pada Keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Fungsi dan Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
4. Kepatuhan Penyelenggara Pindah Terhadap POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Mengingat :

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
2. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi Pasal 192 Pelaksanaan prinsip tata kelola perusahaan yang baik bagi Penyelenggara.
5. Keputusan ini diperbaharui dari Surat Keterangan Direksi Nomor : 006/FAT-DIR/SK/VIII/2024 Tentang Pembentukan dan penunjukan Unit dan Fungsi Khusus yang bertanggungjawab Terhadap Pelindungan Konsumen dan Masyarakat

Sebagai wujud komitmen dalam penerapan Pelindungan Konsumen PT. Finansia Aira Teknologi, kami telah menyetujui dan melaksanakan ketentuan, pelaksanaan, dan penyelesaian pengaduan pengguna.

Hanya untuk tujuan publikasi Unit Khusus Perlindungan Konsumen PT. Finansia Aira Teknologi.
MEMUTUSKAN:

Menetapkan		
KESATU	:	Menetapkan Pembentukan Fungsi dan Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.
KEDUA	:	Fungsi dan Unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat PT. FINANSIA AIRA TEKNOLOGI sebagaimana dimaksud dalam Keputusan KESATU antara lain tidak terbatas pada: 1) Fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat; 2) Menerapkan prinsip pelindungan konsumen secara baik dan efektif dalam menyelenggarakan kegiatan usaha; 3) Menyelenggarakan kegiatan usaha dengan itikad baik dan tidak diskriminatif terhadap seluruh Pengguna; 4) Menyelenggarakan kegiatan literasi dan inklusi keuangan sesuai dengan jumlah dan jangka waktu yang ditetapkan; 5) Memastikan pelindungan data dan informasi konsumen yang diperoleh; 6) Memastikan transparansi sebelum, saat, dan sesudah transaksi dilakukan atas seluruh biaya, risiko, dan manfaat yang diterima/dimiliki oleh Pengguna; 7) Memberikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian; 8) Memastikan pemahaman calon Pengguna atas biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban calon Pengguna 9) Menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan untuk Pengguna. 10) Menampilkan bahwa Penyelenggara Pindar berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan tanpa menampilkan logo dari Otoritas Jasa Keuangan; 11) Tidak membuat dan menggunakan perjanjian baku yang memuat klausul eksonerasi/eksemsi; 12) Melakukan penagihan dan kerja sama penagihan terhadap Penerima Dana sesuai dengan norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 13) Tidak mengenakan biaya kepada Pengguna dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur layanan pengaduan kepada Pengguna; 14) Melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Pengguna secara baik dan sesuai dengan service level agreement yang telah ditetapkan dalam POJK 22/2023; 15) Memiliki unit atau fungsi terkait dengan pelindungan konsumen; 16) Memperhatikan jangka waktu penyampaian laporan berkala dalam POJK 22/2023 dan menyampaikan laporan tidak melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan; dan

Hanya untuk tujuan publikasi Unit Khusus Perlindungan Konsumen PT. Finansia Aira Teknologi.

		18) Memperhatikan ketentuan-ketentuan lainnya sebagaimana diatur dalam POJK 22/2023 dan peraturan turunannya.
KETIGA	:	Susunan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat PT. FINANSIA AIRA TEKNOLOGI sebagaimana dimaksud dalam Keputusan KEDUA, mempunyai tugas dan kewenangan dengan rincian sebagai berikut:
		1) Fungsi atau unit untuk pelaksanaan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan; Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut. a) Memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai di PUJK mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat; b) Mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan; c) Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan; d) Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen dan masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen dan masyarakat; e) Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan masyarakat di jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; f) Menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen; g) Menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK; h) Menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya; i) Tugas lain dalam Pelindungan Konsumen.pengukuran tersebut. j) Melakukan pengembangan kapasitas terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan kepada Pegawai IVOJI melalui Pelatihan. k) Menyampaian laporan Layanan Pengaduan secara semesteran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (1), dilakukan paling lambat pada tanggal 31 Juli tahun berjalan dan tanggal 31 Januari tahun berikutnya laporan Layanan Pengaduan disampaikan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan melalui Aplikasi SIPEDULI.

Hanya untuk tujuan publikasi Unit Khusus Perlindungan Konsumen PT. Finansia Aira Teknologi.

KEEMPAT	:	a) Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat bertanggung jawab serta melaporkan tugasnya kepada Direksi PT. FINANSIA AIRA TEKNOLOGI.
KELIMA	:	Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal 13 Januari 2025
Direktur PT. Finansia Aira Teknologi



(Victrin Christy Marhasak Partogi BR
Hutajulu)

Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Dewan Komisaris.
2. Yang bersangkutan.

Sebagai wujud komitmen dalam penerapan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, kami telah menunjuk unit khusus yang bertugas melaksanakan pemantauan, pembinaan, dan penyelesaian yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hanya untuk tujuan publikasi Unit Khusus Perlindungan Konsumen PT. Finansia Aira Teknologi.

Lampiran I

SUSUNAN ORGANISASI **Fungsi atau unit Pelindungan Konsumen dan Masyarakat**

