

## **BAB IV**

### **FAKTOR PENYEBAB PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI DAN UPAYA HUKUM TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI OLEH PELAKU USAHA JASA KEUANGAN**

#### **A. Faktor Penyebab Penyalahgunaan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen**

Berdasarkan peningkatan kebutuhan masyarakat atas produk asuransi, yang diikuti dengan peningkatan pemasaran produk asuransi melalui aktivitas kerja sama pemasaran antara perusahaan asuransi dengan Bank (*bancassurance*), maka data dan/atau informasi pribadi nasabah tentu diperlukan sebagai sasaran pemasaran produk asuransi tersebut.

Aktivitas kerja sama pemasaran antara Bank dengan perusahaan asuransi yang disebut *bancassurance* itu merupakan aktivitas kerja sama antara Bank dengan perusahaan asuransi dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui Bank. Bank dalam melakukan *bancassurance*, hanya dapat memberikan data pribadi nasabah kepada perusahaan asuransi mitra Bank sepanjang telah terdapat persetujuan tertulis dari nasabah.

Bank BNI adalah salah satu Badan Publik yang ada di Indonesia karena merupakan sebuah institusi milik pemerintah atau dalam hal ini disebut sebagai Bank milik pemerintah dan salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas

nama pemerintah pemilik. Bank yang pada prinsipnya merupakan perseroan terbatas milik negara yang menjalankan fungsi bisnis sebagai bagian dari program pemerintah yang bersumber dari APBN itu, berstatus sebagai penyelenggara urusan publik sehingga memiliki kewajiban untuk mengelola informasi berdasarkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Namun dalam penjalankan usahanya Bank milik pemerintah itu juga disebut sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Oleh karena itu, Sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain, maka ketika Pelaku Usaha Jasa Keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut dalam melaksanakan kegiatan usahanya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki persetujuan tertulis dari Nasabahnya agar dapat memberikan data dan/atau informasi pribadi yang dimaksud kepada pihak-pihak terkait, terutama yang menjadi rekan kerjasama bisnisnya seperti Pelaku Usaha Jasa Keuangan lain. Persetujuan atas pengungkapan data dan atau informasi dilakukan secara tertulis oleh Konsumen dalam bentuk surat pernyataan.

Berdasarkan uraian kasus yang dialami oleh Nasabah Bank di daerah Tanjung Balai Karimun Kepulauan Riau dan di Padang Sumatera Barat, maka penulis meneliti, ada beberapa faktor yang bisa menjadi penyebab terjadinya penyalahgunaan data dan/atau informasi pribadi Nasabah oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang diberikan kepada Perusahaan Asuransi Jiwa sebagai pihak ketiga, yaitu :

1. Tidak dilaksanakannya kewajiban Bank untuk meminta persetujuan tertulis kepada Nasabahnya terlebih dahulu atas data dan/atau informasi pribadi yang

diberikan kepada pihak ketiga yaitu Perusahaan Asuransi Jiwa terutama dalam bentuk kerjasama *bancassurance*, meskipun Perusahaan Asuransi Jiwa tersebut adalah anak perusahaan dari Bank itu sendiri.

2. Ketidakhadiran suatu badan pengawas yang dibentuk sebagai pengendali data pribadi untuk memastikan pemenuhan kepatuhan atas prinsip perlindungan data pribadi yang dituangkan dalam sebuah regulasi secara komprehensif seperti undang-undang.
3. Tingginya tingkat persaingan telemarketing untuk mendapatkan *data base* Nasabah sebagai sasaran penawaran produk asuransi yang kemudian menimbulkan permasalahan hukum.

Terjalannya kerjasama antara Bank dengan Perusahaan Asuransi Jiwa dalam bentuk kerjasama *bancassurance* mewajibkan Bank sebagai pihak yang menyimpan data pribadi para Nasabahnya, meminta persetujuan tertulis mengenai pemberian data pribadi tersebut kepada Perusahaan Asuransi Jiwa sebagai pihak ketiga dalam rangka memasarkan produk asuransi melalui Bank sesuai aturan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013.

Meskipun didalam peraturannya sudah jelas termuat mengenai ketentuan tersebut, kelalaian masih saja terjadi. Artinya, saat ini keberadaan suatu badan yang memiliki fungsi sebagai pengendali atas data pribadi, yaitu pihak yang dapat menentukan tujuan dari pemberian data pribadi dan melakukan kendali terhadap pemrosesan data pribadi yang dituangkan kedalam suatu regulasi secara komprehensif seperti undang-undang, merupakan hal yang sangat diperlukan,

mengingat suatu badan tersebut dapat melengkapi fungsi pengawasan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan data pribadi.

Berdasarkan Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Bank dilarang memberikan keterangan yang tercatat pada bank tentang keadaan keuangan dan hal-hal lain dari nasabahnya, yang wajib dirahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43, dan Pasal 44, yaitu untuk kepentingan perpajakan, maka Menteri berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada Bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tertulis serta surat-surat mengenai keadaan keuangan nasabah tertentu kepada pejabat pajak. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, Menteri dapat memberi izin kepada polisi, jaksa atau hakim untuk memperoleh keterangan dari bank tentang keadaan keuangan tersangka/terdakwa pada bank, dan izin diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Jaksa Agung, atau Ketua Mahkamah Agung. Dan jika ada perkara perdata antara bank dengan nasabahnya, direksi bank yang bersangkutan dapat menginformasikan kepada pengadilan tentang keadaan keuangan nasabah yang bersangkutan dan memberikan keterangan lain yang relevan dengan perkara tersebut.

Perlindungan terhadap data pribadi merupakan salah satu hak asasi manusia yang merupakan bagian dari perlindungan diri pribadi dan perlu diberikan landasan hukum yang kuat untuk memberikan keamanan atas data pribadi sehingga pembentukan suatu badan pengawas seperti Pengendali Data Pribadi yang berfungsi untuk menentukan tujuan dan melakukan pengendalian terhadap

pemrosesan data pribadi merupakan sebuah amanat dari Pasal 28 huruf G ayat (1) yang mengatakan bahwa setiap orang berhak atas perlindungan diri, pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Perlindungan atas data pribadi yang harus diwujudkan dengan dibentuknya suatu Badan Pengawas seperti Pengendali Data Pribadi juga akan menjadi sebuah tindakan untuk mempertahankan hak asasi manusia sehingga pengaturan yang menyangkut hak pribadi merupakan manifestasi pengakuan dan perlindungan atas hak-hak kemanusiaan. Keberadaan suatu undang-undang tentang Pelindungan Data Pribadi merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditunda-tunda lagi karena sangat mendesak bagi berbagai kepentingan nasional.

## **B. Upaya Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen Oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan**

### **1. Upaya Hukum Non Litigasi**

Menurut Pasal 35 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, dijelaskan mengenai keberatan yang dapat diajukan oleh Pemohon Informasi Publik, dimana dalam Pasal 35 tersebut menjelaskan bahwa setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia, maka dalam hal ini Nasabah sebagai warga Negara dapat mengajukan keberatan yaitu berupa penolakan atas permintaan informasi tersebut.

Menurut pasal 36 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, keberatan diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukannya alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1). Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya keberatan secara tertulis. Alasan tertulis disertakan bersama tanggapan apabila atasan pejabat menguatkan putusan yang ditetapkan oleh bawahannya.

Penulis meneliti bahwa terhadap kasus penyalahgunaan data pribadi terutama mengenai tindakan membuka rekening bank seseorang seperti yang diatur dalam Pasal 17 huruf h Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Nasabah dapat mengajukan keberatan terhadap atasan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) dimana yang dimaksud dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik itu sendiri. Artinya tidak ada upaya yang bisa dilakukan terhadap pelanggaran ketentuan Pasal 17 selain hanya berupa upaya mengajukan

keberatan saja kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di badan publik itu sendiri.

Penulis meneliti bahwa akibat hukum terhadap penyalahgunaan data pribadi sepertinya masih kurang maksimal, karena berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Badan Publik tidak termasuk ke dalam pihak yang tidak dapat merasakan akibat hukum dari tindakan pembukaan rekening bank seseorang tersebut, karena tindakan yang dilakukan oleh pihak yang dirugikan hanyalah berupa pengajuan keberatan saja, dan sekalipun jika memang terbukti ada pelanggaran terhadap Pasal 17 huruf h, maka yang dapat dijerat hanyalah pelaku yang pada saat itu melakukan tindakan membuka informasi rekening bank seseorang tersebut, sehingga menimbulkan pandangan bahwa tindakan itu hanya dilakukan oleh oknum semata tanpa menimbulkan efek bagi Badan Publik itu sendiri yang dapat membuat Badan Publik berbenah dan memperbaiki kualitas pelayanannya.

Selain berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, menurut Pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 36 kemudian menjelaskan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan Konsumen. Kemudian pasal 35 ayat (1) mengatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Berdasarkan Pasal 39 menjelaskan bahwa dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Menurut pasal 40 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Pasal 41 mengatakan bahwa pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan harus memenuhi beberapa persyaratan, salah satunya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau



telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian pengaduan yang diajukan juga bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan serta tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan diantaranya yaitu Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan, Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan tidak bisa menindak secara langsung kebocoran data pribadi Nasabah oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan, karena penindakan baru bisa dilakukan jika ada Nasabah yang merasa dirugikan dan membuat pelaporan ke Otoritas Jasa Keuangan. Ini berarti selama tidak ada laporan, maka hal tersebut tidak dapat ditindak, terlebih apabila ingin mendapatkan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen dari pihak Otoritas Jasa Keuangan, maka harus melewati proses pengaduan kepada pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang bersangkutan terlebih dahulu.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan juga mengatur tentang sanksi terhadap tindakan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yaitu seperti yang dicantumkan dalam Pasal 53 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dapat dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa, peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha dan pencabutan izin kegiatan usaha.

Sanksi dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis. Sanksi denda dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin usaha. Besaran sanksi denda ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa

denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat.

## **2. Upaya Hukum Litigasi**

Upaya yang selanjutnya bisa dilakukan adalah dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan klasifikasi perkara Perbuatan Melawan Hukum. Perbuatan Melawan Hukum (*onrechtmatige daad*). Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau *Burgerlijk Wetboek* dikatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Dari bunyi Pasal tersebut, maka dapat ditarik unsur-unsur perbuatan melawan hukum, yaitu ada perbuatan melawan hukum, ada kesalahan, ada hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan, dan ada kerugian.

### **1. Unsur Perbuatan Melawan Hukum**

Perbuatan melawan hukum berarti adanya perbuatan atau tindakan dari pelaku yang melanggar/melawan hukum, salah satunya melanggar hak subjektif orang lain yang dijamin oleh hukum. Berdasarkan kasus yang menimpa Nasabah Bank di Tanjung Balai Karimun dan Padang Sumatera Barat, dapat diketahui bahwa kedua Nasabah tersebut tidak pernah memiliki hubungan apapun dengan pihak Perusahaan Asuransi Jiwa, keduanya memberikan data dan/atau informasi mereka pada pihak Bank ketika mereka membuka rekening tabungan di Bank.

Apabila data pribadi mereka ternyata sampai ke tangan pihak ketiga seperti Perusahaan Asuransi Jiwa, kemudian para Telemarketing Perusahaan Asuransi Jiwa dapat dengan bebas melakukan penawaran produk dan/atau layanan jasa keuangan kepada Nasabah Bank tanpa mengenal waktu dan tanpa melihat aturan penawaran produk asuransi seperti yang sudah diatur dalam sejumlah aturan yang ada, maka hal tersebut merupakan suatu perbuatan melawan hukum, karena memberikan data pribadi Nasabah harus dilakukan dengan adanya persetujuan tertulis, terlebih pihak Perusahaan Asuransi Jiwa tidak bisa melakukan tindakan-tindakan seperti mengikutsertakan Nasabah Bank sebagai peserta Asuransi dan memotong saldo tabungan dengan serta-merta tanpa persetujuan Nasabah.

## 2. Unsur Adanya Kesalahan

Kesalahan ini ada 2 (dua), bisa karena kesengajaan atau karena kealpaan. Kesengajaan yang dimaksud adalah dengan adanya kesadaran, karena orang yang melakukan hal tersebut pasti dapat mengetahui konsekuensi dari perbuatan yang dilakukannya itu akan merugikan orang lain. Sedangkan, Kealpaan berarti ada perbuatan mengabaikan sesuatu yang mestinya dilakukan, atau tidak berhati-hati atau teliti sehingga menimbulkan kerugian bagi orang lain. Penulis meneliti bahwa kasus serupa tidak hanya terjadi satu kali, maka unsur adanya kesalahan yang disebabkan oleh faktor kesengajaan bisa dikatakan terpenuhi. Terlebih dengan adanya kerjasama antara Bank dan Perusahaan Asuransi Jiwa yang memiliki kerjasama dalam bentuk kerjasama *bancassurance* yang mewajibkan pihak Bank

meminta persetujuan tertulis terlebih dahulu sebelum memberikan data dan/atau informasi pribadi nasabah kepada pihak ketiga.

Indikasi kebocoran data Nasabah yang diberikan Bank kepada pihak ketiga yaitu Perusahaan Asuransi Jiwa jelas melanggar aturan hukum yang ada, mengingat data dan/atau informasi pribadi tersebut tidak dapat diberikan atau disebarluaskan begitu saja, jikapun bisa, maka hal tersebut harus berdasarkan persetujuan secara tertulis.

### 3. Unsur Adanya Hubungan Sebab Akibat Antara Kerugian Dan Perbuatan (Hubungan Kausalitas).

Maksud dari unsur ini adalah ada hubungan sebab akibat antara perbuatan yang dilakukan dengan akibat yang muncul. Misalnya, kerugian yang terjadi disebabkan perbuatan si pelaku atau dengan kata lain, kerugian tidak akan terjadi jika pelaku tidak melakukan perbuatan melawan hukum tersebut.

Berdasarkan kedua kasus tersebut, penulis meneliti bahwa kerugian materiil dan imateriil yang dialami Nasabah Bank tidak akan terjadi jika pihak Bank dapat menjaga data dan/atau informasi pribadi konsumennya dengan baik sesuai aturan yang berlaku, sehingga tidak akan terjadi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Telemarketing Perusahaan Asuransi Jiwa seperti mengikutsertakan Nasabah Bank sebagai peserta asuransi tanpa persetujuan Nasabah secara jelas serta pemotongan saldo para Nasabah secara serta-merta juga tidak akan terjadi.

#### 4. Unsur Adanya Kerugian

Kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang berasal dari akibat perbuatan pelaku. Kerugian disini dibagi jadi 2 (dua) yaitu Materil dan Imateril. Kerugian materiil yaitu berupa sejumlah uang yang terpotong dari saldo tabungan masing-masing Nasabah secara serta-merta tanpa ada persetujuan dan surat kuasa pendebitan saldo yang jelas. Kerugian imateriil adalah kerugian yang tidak dapat diukur dengan angka, seperti hilangnya kepercayaan Nasabah terhadap Bank mengenai keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen, serta ketakutan-ketakutan yang dialami oleh para Nasabah seperti ketakutan untuk menjawab telepon masuk dari nomor yang tidak dikenal dan membuat para Nasabah selalu menaruh curiga jika panggilan tersebut berasal dari para telemarketing yang akan melakukan penawaran produk dan/jasa keuangan lainnya yang dikhawatirkan akan menyebabkan kerugian yang sama seperti yang banyak dialami saat ini.

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Hasil nyata yang diharapkan antara lain Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan layanan yang tidak merugikan Konsumen, serta kesesuaian produk dan/atau layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan konsumen.

Upaya perlindungan Konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan

Konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (Market Confidence); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil, efisien dan transparan dan disisi lain Konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (Level Playing Field). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen adalah tindakan yang memberikan perlindungan menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang undangan yang berlaku.