



# PERLINDUNGAN NASABAH BANK

# PERLINDUNGAN NASABAH BANK

1. Perlindungan terhadap perjanjiannya yang disebut klausula baku yang dibuat oleh bank.
2. Perlindungan Nasabah Bank sebagai Konsumen Bank
3. Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank
4. Perlindungan nasabah yang meninggal dunia.
5. Perlindungan terhadap dana yang ada pada nasabah bank syariah oleh Lembaga Siumpanan.

# PERLINDUNGAN KONSUMEN/KLAUSULA BAKU

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
3. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
4. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
5. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli/ jasa;

6. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
7. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
8. Bank dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
9. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan yang dilarang dinyatakan batal demi hukum.

# LAYANAN PENGADUAN

- Bank wajib punya kebijakan dan prosedur secara tertulis mengenai layanan pengaduan, yang antara lain mencakup
  - Pengaduan wajib diterima di setiap kantor bank
  - Menjelaskan prosesnya
  - Bank wajib memiliki unit
  - Secara lisan diselesaikan 2 hari, tertulis 20 hari
  - Wajib diadministrasikan.
  - Wajib mencantumkan prosedur singkat layanan pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.

# PERLINDUNGAN DATA PRIBADI

- Perlindungan data pribadi diatur dalam UU No. 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Sebelumnya terdapat pengaturan data pribadi yang berlaku khusus pada Lembaga perbankan yaitu Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Latar belakang lahirnya ketentuan Perlindungan data pribadi karena Perlindungan data pribadi merupakan salah satu hak asasi manusia yang merupakan bagian dari perlindungan diri pribadi dan untuk menjamin hak warga negara atas perlindungan diri pribadi dan menumbuhkan kesadaran masyarakat serta menjamin pengakuan dan penghormatan atas pentingnya perlindungan data pribadi,

- Bank menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan tertulis dari Nasabah terkait dengan pemberian dan/atau penyebarluasan Data dan/atau Informasi Pribadi Nasabah . Pemberian tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan internal Bank dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; dan/atau akan diberikan dan/atau disebarluaskan kepada pihak lain atas persetujuan tertulis Nasabah.
- Dalam hal akan memberikan dan menyebarkan kepada pihak lain, maka pejabat dan/atau petugas Bank memberikan penjelasan kepada Nasabah mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebarluasan Data dan/atau Informasi Pribadi Nasabah dan menyampaikan pernyataan tertulis bahwa Bank telah mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah.

# PERLINDUNGAN NASABAH MENINGGAL DUNIA

- nasabah yang meninggal dunia dan bagaimana cara mengambil dana nasabah yang ada di Bank. Prinsip hukum akibat seorang meninggal dunia, maka demi hukum seluruh hartanya berpindah kepada ahli waris baik ahli waris berdasarkan undang-undang dan/atau ahli waris karena wasiat. Oleh karena itu, apabila terjadi nasabah bank baik bidang pembiayaan atau bidang dana (simpanan atau dalam safe deposit box (SDB) seluruh hak dan kewajibannya berpindah ke ahli waris.

# PERLINDUNGAN SIMPANAN NASABAH OLEH LEMBAGA PENJAMIN SIMPANAN

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan menyatakan Penjaminan Simpanan Nasabah Bank, adalah penjaminan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) atas simpanan nasabah bank. Simpanan yang dijamin meliputi giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu

# SIMPANAN YANG DIJAMIN OLEH LPS

Giro berdasarkan Prinsip Wadiah;

Giro berdasarkan Prinsip Mudharabah;

Tabungan berdasarkan Prinsip Wadiah;

Tabungan berdasarkan Prinsip Mudharabah muthlaqah atau Prinsip Mudharabah muqayyadah yang risikonya ditanggung oleh bank;

Deposito berdasarkan Prinsip Mudharabah muthlaqah atau Prinsip Mudharabah muqayyadah yang risikonya ditanggung oleh bank; dan/atau

Simpanan berdasarkan Prinsip Syariah lainnya yang ditetapkan oleh LPS.