KODE ETIK PELINDUNGAN KONSUMEN & MASYARAKAT PT. BPR DANA MITRA INDONESIA

Bank Dana Mitra berkomitmen penuh untuk menjunjung tinggi integritas, profesionalisme, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas bisnisnya. Sebagai lembaga jasa keuangan, Bank Dana Mitra menyadari pentingnya kepercayaan konsumen dan masyarakat sebagai aset utama. Oleh karena itu, Kode Etik ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh Insan Bank Dana Mitra agar senantiasa memberikan perlindungan optimal kepada konsumen dan masyarakat, sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023. Pedoman ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem keuangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

1. Tujuan

Kode Etik ini dibuat dengan tujuan utama sebagai berikut:

- **Menegakkan Standar Etika Yang Tinggi** bagi seluruh Insan Bank Dana Mitra dalam setiap interaksi dengan konsumen dan masyarakat.
- **Menciptakan Budaya Kerja Yang Mengutamakan Kepentingan Konsumen** dengan memberikan layanan yang adil, jujur, transparan, dan profesional.
- **Memastikan Kepatuhan Mutlak Terhadap Peraturan Perundang-Undangan** yang berlaku, terutama Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- **Memitigasi Risiko** yang mungkin timbul akibat pelanggaran etika dan peraturan, serta menjaga reputasi baik Bank Dana Mitra.

2. Landasan Hukum

Kode Etik ini disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan utama yang berlaku, antara lain:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Surat Keputusan Direksi PT. BPR Dana Mitra Indonesia nomor 0235/SK-Dir/IX/2024 Tentang Kebijakan Perlindungan Dan Masyarakat PT. BPR Dana Mitra Indonesia

3. Definisi

- **Kode Etik Perlindungan Nasabah** adalah pernyataan resmi yang diformulasikan pada seperangkat aturan, prinsip, atau praktik bisnis yang berjanji untuk dipatuhi oleh Bank dan para pemangku kepentingan.

4. Organisasi

- **Dewan Komisaris** Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan aktif atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- **Dewan Direksi** Direksi wajib bertanggung jawab atas kepatuhan pelaksanaan ketentuan POJK Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan..

DMI Respond (021) 2982 1706 / 0821-1824-1394
PT BPR DANA MITRA INDONESIA
Jl. Jatinegara Timur No 68,Balimester, Jatinegara, Jakarta Timur
Telpon (021) 8560252/29821706
E-mail : bprdmi@bprdanamitra.com
www.bprdanamitra.com

- **PIC Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah** sesuai dengan Surat Keputusan Direksi PT. BPR Dana Mitra Indonesia Nomor **0236/SK-DIR/IX/2024** tentang Penunjukan Unit Perlindungan Konsumen PT. BPR Dana Mitra Indonesia, di bawah Satuan Kerja Audit Internal, memiliki tugas paling sedikit:
    - **a.** Seksi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah berperan sebagai satuan kerja yang melaksanakan, melakukan upaya-upaya untuk memastikan bahwa ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah Bank telah sesuai dengan ketentuan OJK, BI dan ketentuan perundang-undangan serta tugas-tugas lainnya yang terkait denganFungsi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah;
    - **b.** Memberikan sosialisasi kepada seluruh Karyawan di Bank mengenai Perlindungan Nasabah;
    - **c.** Mengkoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Nasabah di Bank;
    - **d.** Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan Bank terhadap ketentuan mengenai Perlindungan Nasabah di Bank;
- Pejabat Eksekutif Kepatuhan bertanggung jawab atas pelaksanaan Fungsi Penanganan Pengaduan dan Perlindungan Nasabah di Bagian berada di bawah pengawasan masing-masing;
- Karyawan, Bekerja dengan mengikuti Peraturan Internal dan peraturan Eksternal yang sesuai dengan spesifikasi pekerjaan.

5. Ketentuan Pelindungan Konsumen

1. **Pemberian Informasi yang Jelas:** Insan Bank wajib menyediakan informasi produk dan/atau layanan secara lengkap, benar, jelas, dan tidak menyesatkan. Informasi tersebut mencakup manfaat, biaya, risiko, dan syarat & ketentuan yang relevan.
2. **Perlakuan yang Adil:** Setiap konsumen berhak diperlakukan secara adil dan setara tanpa diskriminasi. Insan Bank dilarang keras melakukan perlakuan diskriminatif dalam bentuk apa pun.
3. **Pengelolaan Konflik Kepentingan:** Setiap potensi konflik kepentingan yang dapat merugikan konsumen harus diidentifikasi dan dikelola secara profesional, dengan memprioritaskan kepentingan konsumen.
4. **Keamanan dan Kerahasiaan:** Menjaga kerahasiaan data dan informasi konsumen adalah kewajiban yang tidak dapat ditawar. Insan Bank harus memastikan bahwa sistem dan proses kerja melindungi data konsumen dari penyalahgunaan.

6. Pengaduan Nasabah

1. Setiap Nasabah dapat melakukan pengaduan kepada Bank disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian pihak Bank Dana Mitra.
2. Bank bertanggung jawab atas kerugian Nasabah yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian Pengurus, Karyawan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Bank.
3. Bank menerima keluhan Nasabah dan menindaklanjuti keluhan Nasabah tanpamelakukan diskriminasi, yaitu tidak membedakan perlakuan kepada Nasabahantara lain berdasarkan warna kulit, suku,agama, dan golongan.
4. Pihak Bank akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
5. Pengaduan yang mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugaian Nasabah sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka pihak Bank akan meminta Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.

DMI Respond (021) 2982 1706 / 0821-1824-1394
PT BPR DANA MITRA INDONESIA
Jl. Jatinegara Timur No 68,Balimester, Jatinegara, Jakarta Timur
Telpon (021) 8560252/29821706
E-mail : bprdmi@bprdanamitra.com
www.bprdanamitra.com

6. Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan harus disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap.
7. Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20(dua puluh) hari kerja, maka penyelesaianpengaduan dapat diperpanjang paling lama20 (dua puluh) hari kerja yang akandiinformasikan oleh pihak Bank sebelumbatas waktu 20 (dua puluh) hari kerjapertama berakhir.
8. Dalam hal penyelesaian Pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian Pengaduan dapat dilanjutkan melalui Fasilitasi/Mediasi perbankan oleh Regulator Bank Indonesia (BI) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau penyelesaian di luar pengadilan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).

7. Pelindungan Data/Informasi Nasabah

1. Bank wajib menjaga kerahasiaan data pribadi dan keuangan konsumen serta tidak menyebarluaskannya tanpa persetujuan tertulis dari konsumen, kecuali diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
2. Bank Dana Mitra berkomitmen untuk menyediakan sistem dan infrastruktur yang aman untuk melindungi data konsumen dari akses tidak sah, kebocoran, atau penyalahgunaan.
3. Konsumen memiliki hak untuk mengakses dan mengoreksi data pribadi mereka yang tidak akurat pada sistem Bank Dana Mitra.
4. Bank menggunakan informasi Nasabah untuk keperluan Produk perbankan yang membutuhkan data nasabah seperti:
   a. Tabungan, Deposito, Pemberian pinjaman, dan lainnya.
   b. Bisnis lainnya yang diijinkan baik yang dilakukan saat ini atau nanti.
5. Tujuan:
   a. Sebagai kelengkapan aplikasi atas transaksi produk Bank termasuk pembukaan rekening di Bank.
   b. Untuk memperkuat/mempertegas kualitas transaksi keuangan termasuk konfirmasi atas identitas Nasabah.
   c. Sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kelayakan suatu transaksi yang dilakukan olehNasabah.
   d. Untuk menjaga kepercayaan dari pihak ketiga bahwa Bank telah melakukan proses yang benar dalam bertransaksi dengan Nasabah.
   e. Untuk menguji hak dan kewajiban berdasarkan perjanjian dengan Nasabah ataupun berdasarkan Undang-Undang.
   f. Untuk bahan penelitian atau pengembangan produk Bank, menjawab pertanyaan dan lain sebagainya.
   g. Untuk memperkenalkan produk Bank termasuk pengiriman melalui surat.Untuk kelengkapan administrasi penutupan rekening.
   h. Agar transaksi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar.
6. Penggunaan Informasi:
   Bank tidak akan menggunakan Data Nasabah untuk tujuan lain selain untuk halhal Berikut ini:
   a. Data Nasabah akan digunakan dalam kerangka tujuan yang telah ditentukan.
   b. Data Nasabah akan digunakan untuk tujuan yang jelas diketahui pada saat informasi tersebut diminta.
   c. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah.
   d. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.
7. Ketentuan penggunaan informasi untuk pihak ketiga:
   Bank tidak akan memberikan informasi/data Nasabah kepada pihak ketiga kecuali untuk kasus-kasus berikut ini:
   a. Atas persetujuan tertulis dari Nasabah.
   b. Klausul guna melindungi nyawa, tubuh, atau properti milik seseoriang, ketika kondisi orang tersebut tidak memungkinkan untuk memberikan persetujuan.

DMI Respond (021) 2982 1706 / 0821-1824-1394
PT BPR DANA MITRA INDONESIA
Jl. Jatinegara Timur No 68,Balimester, Jatinegara, Jakarta Timur
Telpon (021) 8560252/29821706
E-mail : bprdmi@bprdanamitra.com
www.bprdanamitra.com

c. Dimana data Nasabah tersebut dipercayakan kepada pihak ketiga untuk tujuan kegiatan outsourcing.
d. Memberitahukan tentang Draft atau Check yang telah ditolak.
e. Berdasarkan Undang-Undang dan peraturan yang berlaku.

8. Metode Pengelolaan Informasi
Penyimpanan data Nasabah dilakukan secara akurat, layak dan up to date. Untuk mencegah kehilangan, perusakan,pemalsuan, kebocoran dan sebagainya.
9. Permohonan untuk Membuka (disclose),Mengoreksi atau tidak digunakan lagi Data Nasabah
   a. Membuka dan mengoreksi
      Kecuali ada alasan tertentu, Bank menyetujui permintaan Nasabah untuk membuka (disclose) data miliknya setelah Bank meneliti kebenaran bahwa Pemohon adalah pemilik data tersebut.
   b. Keberatan penggunaan informasi
      Jika Nasabah tidak menginginkan untuk menerima sesuatu yang berhubungan dengan penggunaan informasi/data tersebut baik yang diterima melalui surat, pos, telepon, email dan sebagainya dapat menyampaikan keberatannya kepada Bank. Selanjutnya Bank akan menghentikan penggunaan data dimaksud.

8. Penawaran Produk Bank

Dalam melakukan aktifitas pemasaran produk, Bank berusaha untuk menjalankan aktifitas penawaran produk keuangan tersebut dengan baik berdasarkan pada kebijakan berikut ini:

1. **Penawaran yang Jujur dan Tidak Memaksa**
   Insan Bank dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan secara memaksa, menekan, atau menggunakan cara-cara yang menyesatkan.
2. **Kesesuaian Produk**
   Setiap produk yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan, profil risiko, dan kemampuan finansial konsumen. Insan Bank wajib melakukan proses identifikasi kebutuhan (Know Your Customer) secara cermat.
3. **Tanpa Janji Berlebihan**
   Dilarang menjanjikan imbal hasil atau manfaat yang tidak realistis dan tidak dijamin. Insan Bank harus selalu menjelaskan risiko produk secara lugas dan jelas.

PT. BPR Dana Mitra Indonesia

DMI Respond (021) 2982 1706 / 0821-1824-1394
PT BPR DANA MITRA INDONESIA
Jl. Jatinegara Timur No 68,Balimester, Jatinegara, Jakarta Timur
Telpon (021) 8560252/29821706
E-mail : bprdmi@bprdanamitra.com
www.bprdanamitra.com