

Kebijakan Perlindungan Nasabah

Pernyataan

Dokumen ini merupakan “Kebijakan Perlindungan Nasabah” PT Anargya Aset Manajemen yang disusun sesuai dengan proses bisnis perusahaan dan mengacu pada regulasi dan standar yang relevan terkait perlindungan terhadap nasabah. Kebijakan ini menjadi payung besar atas komitmen Anargya untuk memberikan perlindungan terhadap Nasabah. Adapun implementasi kebijakan Perlindungan Nasabah ini akan dilakukan secara bertahap, efektif, dan efisien sesuai dengan ketersediaan sumber daya, kebutuhan, dan tingkat urgensi dari setiap aspek yang tercantum dalam kebijakan ini.

Pendahuluan

PT Anargya Aset Manajemen, untuk selanjutnya disebut sebagai “Anargya”, menawarkan beragam Produk Investasi yang ditawarkan kepada nasabah dari berbagai kalangan, baik nasabah Perorangan maupun nasabah Institusi. Selain itu, Anargya telah menetapkan komitmennya sebagai perusahaan yang bertanggung jawab sosial dan menjalankan bisnis yang berkelanjutan.

Dalam menjalankan bisnis yang berkelanjutan, Anargya memahami pentingnya perlindungan atas Nasabah Anargya. Hal tersebut sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Adapun, Kebijakan Perlindungan Nasabah Anargya didasarkan oleh prinsip perlindungan Nasabah, antara lain:

- Kesetaraan dan perlakuan yang adil
- Keterbukaan (*disclosure*) dan transparansi
- Edukasi dan literasi
- Perilaku bisnis yang bertanggung jawab
- Perlindungan aset Nasabah terhadap penyalahgunaan
- Perlindungan data dan/atau informasi Nasabah
- Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif

Referensi

Referensi yang digunakan dalam penyusunan Kebijakan Perlindungan Nasabah Anargya, antara lain:

- POJK No.: 6/POJK.07/2022 tanggal 14-04-22 tentang Perlindungan Nasabah dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- POJK No.: 18/POJK.07/2018 tanggal 10-09-18 tentang Layanan Pengaduan Nasabah Di Sektor Jasa Keuangan.
- POJK No.: 76/POJK.07/2016 tanggal 23-12-16 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Nasabah dan/atau Masyarakat.
- SEOJK No.: 17/SEOJK.07/2018 tanggal 06-12-18 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan.
- SEOJK No.: 30/SEOJK.07/2017 tanggal 20-06-17 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

- SEOJK No.: 13/SEOJK.07/2014 tanggal 20-08-14 tentang Perjanjian Baku.
- SEOJK No.: 12/SEOJK.07/2014 tanggal 24-07-14 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.

Ruang Lingkup dan Konteks Perlindungan Nasabah

Ruang lingkup dan konteks perlindungan Nasabah Anargya sesuai dengan ruang lingkup bisnis operasinya di industri jasa keuangan. Kebijakan Perlindungan Nasabah ini mencakup perlindungan untuk Nasabah yang memanfaatkan produk dan/jasa dari kegiatan usaha pengumpulan dana, pengelolaan dana, dan/atau kegiatan usaha lainnya di sektor jasa keuangan yang diatur dan diawasi oleh OJK. Terbitnya kebijakan ini menjadi bentuk komitmen utama Anargya dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

Hal-hal yang menjadi perhatian Anargya dalam pengembangan produk/aktivitas terkait penerapan perlindungan Nasabah, yaitu:

- Desain produk dan/atau layanan
- Penyediaan informasi produk dan/atau layanan
- Penyampaian informasi produk dan/atau layanan
- Pemasaran produk dan/atau layanan
- Penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan
- Pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan
- Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan

Kebijakan Perlindungan Nasabah

1. Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran

Anargya berkewajiban menyediakan informasi terkait produk dan/atau layanan yang akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan etika dan asas yang berlaku. Dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan, Anargya wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:

- Nama dan/atau logo Anargya.
- Pernyataan bahwa Anargya berizin dan diawasi oleh OJK serta mencantumkan logo OJK.

Dalam hal penjualan Produk Investasi dan/atau layanan hanya dapat dilakukan oleh orang perorangan yang memiliki izin yang terdaftar di OJK, maka dalam penawaran atau promosi wajib mencantumkan pernyataan bahwa orang perorangan tersebut berizin dan diawasi oleh OJK.

2. Edukasi Literasi Nasabah

Anargya berkomitmen untuk mengedukasi Nasabah untuk meningkatkan literasi Nasabah dan/atau masyarakat yang terfokus pada pemberian informasi mengenai fitur dasar Produk Investasi dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya. Pelaksanaan edukasi akan dilaporkan sesuai dengan tata cara pelaporan edukasi di Anargya.

3. Pembuatan Perjanjian Baku

Dalam proses penawaran Produk Investasi dan/atau layanan kepada Nasabah secara

massal, Anargya akan membuat perjanjian baku, yaitu perjanjian tertulis yang ditetapkan oleh Anargya dan memuat klausula baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan Produk Investasi dan/atau layanan. Pembuatan perjanjian baku dilakukan dengan prinsip keseimbangan, keadilan, dan kewajaran serta sesuai dengan peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan.

4. Kerahasiaan Data dan Informasi Nasabah

Anargya dilarang memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Nasabah kecuali dengan persetujuan tertulis Nasabah dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

5. Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Pelayanan dan penyelesaian pengaduan Nasabah Anargya ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan yang berlaku saat ini dengan ketentuan antara lain sebagai berikut.

- Menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan dalam jangka waktu yang sesuai dengan ketentuan penanganan pengaduan ANARGYA.
- Menyampaikan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Nasabah dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan memberi kesempatan kepada Nasabah untuk menjelaskan materi pengaduan.
- Menyediakan informasi status pengaduan Nasabah antara lain melalui telepon, email, surat,
- *website*, atau sarana komunikasi lainnya.
- Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan/tidak terdapat kesepakatan, maka penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa (sesuai daftar dari OJK).

6. Larangan Bagi Perusahaan

Hal yang tidak diperbolehkan terkait perlindungan Nasabah, antara lain sebagai berikut:

- Memberikan perlakuan yang diskriminatif.
- Memberikan data dan/atau informasi mengenai Nasabah kepada pihak ketiga, kecuali Nasabah memberikan persetujuan tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
- Menggunakan strategi pemasaran yang merugikan Nasabah dengan memanfaatkan kondisi Nasabah yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan.
- Melakukan penawaran produk dan/atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Nasabah (persetujuan dapat diberikan baik secara lisan maupun tertulis).
- Menyalahgunakan keadaan Nasabah dan mencantumkan klausula eksonerasi/eksemisi pada perjanjian produk dan/atau layanan.
- Mengenaikan biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

Monitoring dan Evaluasi

1. Pengawasan

OJK menjadi lembaga yang mengawasi Anargya dalam perlindungan terhadap Nasabah. Anargya wajib menyediakan data dan/atau informasi yang diminta sewaktu-waktu sesuai

dengan kebutuhan pengawasan.

2. Sistem Pengendalian Internal

Anargya menerapkan pengendalian internal terkait perlindungan Nasabah untuk memastikan penerapan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dan pelaporan terhadap tindak lanjut pengaduan Nasabah dilakukan oleh Fungsi Pemasaran dan Penanganan Pengaduan Nasabah.

3. Penanggung Jawab Penerapan Ketentuan Perlindungan Nasabah

Anargya melalui Unit Kerja terkait akan membuat laporan penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan Perlindungan Nasabah yang disampaikan kepada OJK setiap 1 tahun sekali.

4. Tanggung Jawab Direksi dan Dewan Komisaris

Direksi bertanggung jawab atas pelaksanaan perlindungan Nasabah dan Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap pelaksanaan ketentuan perlindungan Nasabah.

5. Sanksi

Anargya menyadari pelanggaran yang terjadi terhadap perlindungan Nasabah akan dikenakan sanksi administratif oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Penutup

Informasi lebih lanjut mengenai Kebijakan Perlindungan Nasabah dan penerapannya dapat diperoleh melalui Customer Service PT Anargya Aset Manajemen.

Jika terjadinya pelanggaran atau potensi pelanggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini, para pihak dapat melaporkan melalui jalur pengaduan *whistleblowing system* Anargya melalui email whistleblowing@anargya-am.co.id.