

# PEDOMAN PERILAKU

PEMBERIAN LAYANAN FINANCIAL PLANNER  
SECARA BERTANGGUNG JAWAB

---

**23 NOVEMBER 2020**



Disusun Oleh:

**Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) dan  
Kelompok Kerja (Pokja) Financial Planner**

PRINSIP-PRINSIP DALAM PEDOMAN PERILAKU  
PEMBERIAN LAYANAN *FINANCIAL PLANNER*  
SECARA BERTANGGUNG JAWAB  
ASOSIASI FINTECH INDONESIA  
(AFTECH)

I. LANDASAN

Menimbang:

- (a) Bahwa dengan berkembangnya jumlah penyelenggara Inovasi Keuangan Digital (IKD), klaster model bisnis *financial planning* merupakan bentuk kemajuan IKD dan pasar teknologi finansial yang semakin berkembang di Indonesia,
- (b) Bahwa sebagai upaya untuk menghindari praktik-pratik yang tidak bertanggung jawab, mengisi kekosongan hukum serta untuk mengedepankan dan menjaga perlindungan konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan seluruh pihak terkait, Asosiasi Fintech Indonesia perlu untuk menetapkan Prinsip-prinsip Pedoman Perilaku Pemberian Layanan *Financial Planner* Secara Bertanggung Jawab sebagai upaya penerapan dan pengawasan prinsip *market conduct* yang baik.

Mengingat:

- 1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Asosiasi Fintech Indonesia.
- 2. Surat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atas Penunjukan Asosiasi Fintech Indonesia sebagai asosiasi penyelenggara Inovasi Keuangan Digital.
- 3. Pedoman Perilaku AFTECH Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab yang disusun oleh Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) pada Februari 2019 (“**Pedoman Perilaku AFTECH**”).

II. KETENTUAN UMUM

1. Definisi

Kecuali ditetapkan lain, setiap definisi dan istilah yang digunakan di dalam pedoman perilaku ini mengacu kepada perundang-undangan termasuk peraturan OJK yang mengatur mengenai layanan Inovasi Keuangan Digital (IKD) dan Pedoman Perilaku Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab yang disusun oleh AFTECH pada Februari 2019.

- a. “**Financial Planner**” adalah perusahaan atau entitas yang bergerak dalam bidang jasa keuangan pada umumnya dan pada khususnya memberikan edukasi, saran - saran dan juga menyediakan satu atau beberapa sarana terkait dengan perencanaan keuangan baik secara digital maupun semi digital, yang dalam melakukan fungsinya tersebut selalu disesuaikan dari

kebutuhan keuangan dari masing-masing pengguna pada khususnya atau masyarakat pada umumnya.

- b. **“Anggota”** adalah lembaga jasa keuangan dan/atau badan hukum perseroan terbatas yang memenuhi kriteria sebagai Penyelenggara *Financial Planner* menurut peraturan perundang-undangan dan memiliki bukti keanggotaan Asosiasi.
- c. Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) yang selanjutnya disebut **“Asosiasi”** adalah perkumpulan pelaku usaha yang ditunjuk secara resmi oleh OJK sebagai asosiasi resmi para penyelenggara IKD.
- d. **“IKD”** atau inovasi keuangan digital adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah baru di sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. **“Lembaga Jasa Keuangan”** adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sector Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
- f. **“OJK”** adalah Otoritas Jasa Keuangan.
- g. Prinsip-Prinsip Dalam Pedoman Perilaku Pemberian Layanan *Financial Planning* Secara Bertanggung Jawab yang selanjutnya disebut **“Pedoman Perilaku”**, adalah seperangkat prinsip dan proses yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama para Penyelenggara yang telah terdaftar sebagai Anggota dan mengikat terhadapnya sebagai panduan etika serta perilaku yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan *Financial Planner*.
- h. **“Pengguna”** adalah pihak yang memanfaatkan layanan *Financial Planner* dari Penyelenggara.
- i. **“Penyelenggara”** adalah penyelenggara IKD yang yang memberikan layanan *Financial Planner* yang bergerak dalam bidang jasa keuangan berbasis teknologi yang menawarkan layanan dengan tujuan utama yaitu dalam hal meningkatkan literasi keuangan dan inklusi keuangan.
- j. **“Penyelenggara Pendukung”** adalah penyelenggara jasa elektronik lainnya yang memfasilitasi pemberian layanan kepada Penyelenggara dan Pengguna, termasuk tapi tidak terbatas pada penyedia tanda tangan elektronik, penyedia pusat data, dan penyedia layanan pendukung lainnya
- k. **“Platform”** adalah situs web atau aplikasi yang digunakan Penyelenggara dalam memberikan layanan *Financial Planner*.

## 2. Pemberlakuan

- a. Pedoman Perilaku mengikat terhadap setiap Anggota yang telah tercatat atau terdaftar sebagai Penyelenggara di OJK.
- b. Selain mengikat kepada Penyelenggara, Pedoman Perilaku juga mengikat kepada penyelenggara lain yang memberikan layanan pendukung bagi Penyelenggara Pendukung, yang mengikatkan diri terhadap Pedoman Perilaku ini secara sukarela berdasarkan persetujuan sebagaimana diatur dalam perjanjian kerja sama dan/atau perjanjian lainnya yang dibuat oleh dan antara Penyelenggara dan Penyelenggara Pendukung.
- c. Sehubungan dengan butir 2 huruf b di atas, Penyelenggara berkomitmen untuk menyediakan atau memberikan akses kepada Penyelenggara Pendukung atas teks Pedoman Perilaku.

### 3. Kewajiban untuk Tunduk pada Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku

1. Setiap Anggota berkomitmen untuk mematuhi setiap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
2. Dalam hal terdapat perbedaan antara suatu atau beberapa ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dengan Pedoman Perilaku, maka ketentuan peraturan perundang-undangan tersebut yang berlaku.

### 4. Alur

1. Pedoman Perilaku ini merupakan perangkat yang terdiri dari pokok-pokok pengaturan pedoman perilaku yang turut meliputi pedoman teknis sebagai implementasi atas pokok-pokok pengaturan.
2. Dalam setiap alur, akan dilakukan pembaruan secara bertahap dan berkala, dengan mempertimbangkan kesiapan industri serta pihak eksternal yang mendukung implementasi Pedoman Perilaku ini.

### 5. Prinsip-Prinsip Dasar

Dalam menyediakan layanan *Financial Planner*, Penyelenggara yang telah menjadi Anggota dari Asosiasi harus selalu dilandaskan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. integritas dan kualitas *Financial Planner* yang bertanggung jawab;
- b. transparansi layanan;
- c. independensi; dan
- d. standar keamanan.

## III. POKOK - POKOK PENGATURAN

### 1. Integritas dan Kualitas *Financial Planner* yang Bertanggungjawab

Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk memiliki integritas dan menerapkan prinsip-prinsip itikad baik dalam memberikan layanan jasa keuangan melalui

Platform masing masing Penyelenggara.

#### Penerapan Itikad Baik

1. Penyelenggara dalam memberikan layanan, saran, dan/atau rekomendasi terkait perencanaan keuangan wajib mengutamakan kepentingan Pengguna.
2. Penyelenggara menghindari penerapan syarat, ketentuan, biaya, atau pemberian informasi yang mengandung tipu muslihat, tidak bertanggung jawab, atau menyesatkan kepada Pengguna.
3. Penyelenggara wajib mengusahakan yang terbaik dalam kapasitas profesional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memberikan layanan *Financial Planner* kepada Pengguna, serta untuk memberikan pengetahuan yang baik atas jasa yang ditawarkan kepada Pengguna.

#### Keamanan data pribadi

1. Penyelenggara menghindari meminta dan / atau mendapatkan data pribadi yang tidak berhubungan dengan layanan dan jasa yang ditawarkan.
2. Penyelenggara wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna/ pelanggan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan terkait keamanan data.
3. Penyelenggara dilarang meneruskan dan/ atau menyebarluaskan data pribadi kecuali atas persetujuan Pengguna.

#### Keterbukaan informasi

1. Penyelenggara wajib menginformasikan seluruh biaya yang timbul dalam penggunaan layanan *Financial Planner*, termasuk biaya terkait penyediaan jasa yang ditawarkan kepada Pengguna.
2. Penyelenggara wajib menginformasikan risiko - risiko dalam penggunaan layanan *Financial Planner* dan penyediaan jasa yang ditawarkan kepada Pengguna.
3. Penyelenggara wajib menginformasikan syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan layanan *Financial Planner* dan jasa yang ditawarkan kepada Pengguna.

#### Manajemen risiko

1. Penyelenggara wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menawarkan layanan *Financial Planner* dan jasa kepada Pengguna.
2. Penyelenggara wajib mengusahakan yang terbaik dalam kapasitas profesional dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menawarkan layanan *Financial Planner* dan jasa yang sesuai dengan profil risiko serta sesuai dengan kebutuhan Pengguna.

#### Pengenalan nasabah (APU PPT)

1. Penyelenggara wajib memiliki proses pengenalan nasabah (*Know Your Customer* atau KYC) sesuai kebutuhan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku atas layanan *Financial Planner* untuk menghindari

- potensi pencucian uang dan pendanaan terorisme.
2. Penyelenggara menghindari praktik - praktik yang berpotensi sebagai tindakan pencucian uang dan pendanaan terorisme berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Nama baik profesi dan industri

1. Penyelenggara wajib mengusahakan yang terbaik dalam kapasitas profesional dan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk menjaga nama baik profesi dan industri.
2. Penyelenggara wajib memiliki dan/ atau bermitra dengan sumber daya berkompentensi sesuai dengan kebutuhan atas jasa yang diberikan dengan menjunjung tinggi kompetensi dan kode etik dari profesi dan sertifikasi terkait.
3. Penyelenggara wajib memiliki standar kompetensi dan tata kelola internal yang bertujuan untuk menjamin kualitas mutu dari layanan *Financial Planner* yang diberikan kepada Pengguna.

## 2. Transparansi Layanan

#### Keterbukaan Informasi Layanan

- 1) Penyelenggara wajib tunduk pada ketentuan-ketentuan mengenai keterbukaan informasi pada Pedoman Perilaku AFTECH.
- 2) Setiap Penyelenggara wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai layanan dan/atau jasa milik lembaga jasa keuangan dengan akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada Pengguna.
- 3) Dalam hal Penyelenggara bekerjasama dengan Lembaga Jasa Keuangan, maka wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai kerjasama yang dilakukan dan informasi mengenai layanan dan/atau jasa milik lembaga jasa keuangan dengan akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada Pengguna.
- 4) Perjanjian atau syarat dan ketentuan penggunaan layanan antara Penyelenggara dan Pengguna harus mencantumkan hak dan kewajiban dari Penyelenggara dan Pengguna.

#### Keterbukaan Informasi Penggunaan Data

- 1) Penyelenggara hanya diperkenankan untuk mengumpulkan data termasuk data pribadi Pengguna yang berhubungan dengan layanan *Financial Planner* yang diberikan oleh Penyelenggara kepada Pengguna.
- 2) Penyelenggara memberitahukan kepada Pengguna mengenai data pribadi Pengguna yang diolah oleh Penyelenggara sehubungan dengan pemberian layanan *Financial Planner*.

- 3) Penyelenggara harus mencantumkan informasi bahwa Pengguna dapat meminta Penyelenggara untuk menghapus data pribadi miliknya dalam hal Pengguna tidak lagi menggunakan layanan *Financial Planner* dari Penyelenggara.
- 4) Penyelenggara harus menyediakan fasilitas untuk penanganan keluhan Pengguna, yang dapat dilakukan melalui website, telepon, atau chatbot; serta menyediakan FAQ dalam website atau aplikasi terkait.

### 3. Independensi

1. Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pemberian layanan *Financial Planner*, setiap Penyelenggara wajib menerapkan etika independensi dan pertimbangan profesional untuk menjaga kemandirian dan objektivitas dalam memberikan advis.
2. Kerja sama antara Penyelenggara dan Penyelenggara Pendukung harus dibuat secara tertulis dan mencantumkan batasan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing pihak.
3. Penyelenggara harus mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan apakah Penyelenggara Pendukung telah memiliki kapasitas untuk menjalin kerja sama dengan Penyelenggara.
4. Penyelenggara berkomitmen bahwa pihaknya bertindak hanya sebagai penyelenggara IKD yang memberikan layanan *Financial Planner* dan tidak melakukan kegiatan usaha lain yang membutuhkan izin usaha, persetujuan atau bentuk otorisasi dari pemerintah lainnya.

### 4. Standar Keamanan.

Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk mematuhi standar kelayakan dan keamanan sistem informasi yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan/atau sebagaimana ditetapkan oleh OJK dan/atau otoritas lainnya.

## IV. SANKSI

1. Penyelenggara yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku akan dikenakan sanksi administratif berdasarkan Pedoman Perilaku AFTECH.
2. Jenis - jenis sanksi yang dapat diterapkan dapat berupa:
  1. Teguran tertulis;
  2. Pembekuan keanggotaan Asosiasi sementara; dan/atau
  3. Pemberhentian keanggotaan Asosiasi permanen.
3. Penetapan sanksi dilaksanakan sesuai prosedur pengenaan sanksi oleh Komite Etik Asosiasi, berdasarkan pertimbangan Komite Etik Asosiasi yang didasarkan pada faktor-faktor berikut ini:

1. Frekuensi pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara;
2. Dampak yang diakibatkan dari pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara;
3. Unsur kesengajaan dan kelalaian; dan
4. Faktor-faktor lainnya yang dianggap relevan oleh Majelis Etika Asosiasi, termasuk skala usaha dari Penyelenggara.