

# Petunjuk Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas

---



# Petunjuk Teknis Operasional (PTO) untuk Pelayanan Keuangan kepada Penyandang Disabilitas

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia telah meratifikasi *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (UNCPRD) pada tahun 2011 yang berkomitmen terhadap kesetaraan dan pemenuhan hak-hak Penyandang Disabilitas, termasuk dalam mengakses layanan keuangan. Ratifikasi UNCPRD berdampak terhadap perubahan paradigma terhadap Penyandang Disabilitas, yaitu dari pelayanan (*charity based*) menjadi pemenuhan hak (*rights based*) Penyandang Disabilitas. Perubahan paradigma tersebut disertai dengan perubahan Undang-Undang No. 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menjadi Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas. Sebagai implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, maka dalam pemenuhan hak, Penyandang Disabilitas diberikan hak yang setara dengan non-disabilitas.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku penyelenggara sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan, sebagaimana yang tertuang di dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, telah menerbitkan peraturan terkait penyediaan akses layanan keuangan kepada semua pihak, termasuk kepada Penyandang Disabilitas. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 76/POJK.07/2016 tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat dan POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Dalam upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, diterbitkan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Di dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa target inklusi keuangan Indonesia di tahun 2019 adalah sebesar 75 persen. Di dalam Peraturan Presiden tersebut, Penyandang Disabilitas merupakan salah satu subjek yang menjadi sasaran dalam peningkatan inklusi keuangan.

Dalam rangka mempercepat peningkatan inklusi keuangan untuk memenuhi target peningkatan inklusi keuangan sebesar 75 persen pada akhir tahun 2019, OJK menyusun Petunjuk Teknis Operasional (PTO) dalam memberikan standarisasi pelayanan keuangan kepada Penyandang Disabilitas yang dapat diadopsi oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

### 1.2. Landasan Hukum PTO

Landasan hukum dalam PTO ini adalah sebagai berikut:

1.2.1. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

1.2.2. Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas

- 1.2.3. Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif
- 1.2.4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- 1.2.5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat
- 1.2.6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- 1.2.7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan

### **1.3. Tujuan PTO**

Memberikan standar minimal pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen PUJK dengan disabilitas, baik pada kantor pusat (yang menyediakan pelayanan operasional atau tidak menyediakan pelayanan operasional) maupun Outlet PUJK sehingga hak-hak Penyandang Disabilitas terpenuhi dan terlindungi.

### **1.4. Sasaran PTO**

- 1.4.1. Sasaran PTO ini untuk meningkatkan akses Keuangan bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas kepada PUJK yang berada di bawah pengawasan OJK.
- 1.4.2. PUJK di bawah pengawasan OJK yang menjadi sasaran dari PTO ini adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, Perusahaan Pergadaian, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- 1.4.3. Ragam Penyandang Disabilitas yang menjadi sasaran dari PTO ini adalah sebagai berikut:
  - a. Penyandang Disabilitas Fisik yaitu terganggunya fungsi gerak, antara lain akibat amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, akibat kusta, dan orang bertubuh kerdil/kecil (*stunting*).
  - b. Penyandang Disabilitas Sensorik yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera, meliputi: ketidakmampuan melihat yang terdiri dari tunanetra (*totally blind*) atau *low vision*; ketidakmampuan mendengar yang terdiri dari tunarungu atau kurang dengar; dan ketidakmampuan bicara (tunawicara).

- c. Penyandang Disabilitas Mental yaitu terganggunya fungsi berpikir, emosi, dan perilaku, meliputi:
- Psikososial, di antaranya skizofrenia, bipolar, depresi, anxietas, dan gangguan kepribadian; dan
  - Disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial, di antaranya autisme dan hiperaktif.
- d. Penyandang Disabilitas Intelektual yaitu terganggunya fungsi berpikir yang disebabkan oleh tingkat intelektual di bawah rata-rata, meliputi: lambat belajar, disabilitas grahita, dan *down syndrome*.

## 2. Ketentuan Umum

2.1. Di dalam PTO ini yang dimaksud dengan:

- Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, Perusahaan Pergadaian, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- Bank Perkreditan Rakyat (BPR/S) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- Perusahaan Asuransi adalah perusahaan Asuransi Umum dan Perusahaan Asuransi Jiwa sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa.
- Dana Pensiun Lembaga Keuangan adalah Dana Pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari Dana Pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.
- Perusahaan Pergadaian adalah perusahaan pergadaian swasta dan perusahaan pergadaian pemerintah yang diatur dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- Manajer Investasi adalah pihak yang kegiatan usahanya mengelola Portofolio Efek untuk para Konsumen atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk

sekelompok Konsumen, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- Perusahaan Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai Penjamin Emisi Efek (PEE), Perantara Pedagang Efek (PPE), dan/atau Manajer Investasi (MI).
- Perantara Pedagang Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli Efek untuk kepentingan sendiri atau Pihak lain.
- Penyandang Disabilitas di PUJK yang selanjutnya disebut Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, sensorik, mental dan/atau intelektual dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak dalam melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan. Penyandang Disabilitas merupakan salah satu kelompok masyarakat berkebutuhan khusus sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di sektor jasa keuangan.
- Calon Konsumen dengan Disabilitas adalah Penyandang Disabilitas yang sedang dalam tahap pengajuan menjadi Konsumen PUJK berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- Konsumen dengan Disabilitas adalah Penyandang Disabilitas yang memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas Ringan adalah Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara mandiri tanpa memerlukan bantuan dari orang lain, meskipun memerlukan alat bantu dan/atau obat-obatan.
- Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas Berat adalah Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang mengalami hambatan mobilitas/sensorik/mental/intelektual, meskipun sudah menggunakan alat bantu dan/atau obat-obatan, serta dalam beraktivitas sehari-hari sepenuhnya membutuhkan bantuan orang lain.
- Alat Bantu adalah benda atau teknologi yang berfungsi membantu kemandirian Penyandang Disabilitas dalam melakukan kegiatannya sehari-hari.
- Pendamping adalah orang dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas untuk mendampingi atau membantu dalam hal pengurusan yang berkaitan dengan legalitas hukum, termasuk kegiatan yang berhubungan dengan layanan keuangan di PUJK.

- Pendamping Khusus adalah orang dan/atau lembaga yang ditunjuk oleh Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas atau oleh keluarga Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas untuk mendampingi, membantu, dan mewakili kepentingan Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dalam hal pengurusan yang berkaitan dengan legalitas hukum, termasuk kegiatan yang berhubungan dengan layanan keuangan di PUJK.
- Kantor Pusat adalah kantor yang dalam kegiatannya melakukan perencanaan sampai dengan pengawasan, dan mengelola seluruh aktivitas bisnis perusahaan, serta menyediakan atau tidak menyediakan pelayanan operasional.
- Kantor Perwakilan PUJK adalah kantor PUJK yang kegiatan usahanya membantu Kantor Pusat dengan alamat tempat usaha yang jelas di suatu wilayah tertentu, seperti Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
- Pelayanan Keuangan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan produk dan/atau jasa di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.
- Pelayanan Fisik adalah pelayanan yang diberikan oleh PUJK, kepada Konsumen/Calon Konsumen, dalam bentuk penyediaan infrastruktur dan barang pendukung, di luar produk keuangan yang ditawarkan.
- Pelayanan Non Fisik adalah pelayanan yang diberikan oleh PUJK, kepada Konsumen/Calon Konsumen, dalam bentuk penyediaan jasa.
- Pelayanan Dokumen adalah pelayanan yang diberikan oleh PUJK, kepada Konsumen/Calon Konsumen, dalam bentuk dokumen fisik maupun digital yang memuat informasi dalam bentuk gambar dan/atau tulisan.
- Desain Universal adalah desain yang bersifat inklusif yang mengacu pada kreasi bangunan, produk, dan lingkungan yang memberikan kemudahan akses bagi orang-orang lanjut usia, Penyandang Disabilitas, dan bukan Penyandang Disabilitas.
- Desain Universal untuk Pelayanan Fisik adalah desain yang bersifat inklusif yang mengacu pada kreasi bangunan dan interior yang memberikan kemudahan akses bagi orang-orang lanjut usia, Penyandang Disabilitas, dan bukan Penyandang Disabilitas.
- Desain Universal untuk Pelayanan Non Fisik adalah kondisi di berbagai sistem yang bersifat inklusif yang mengacu pada kreasi produk, layanan, dan kegiatan yang dibuat dapat mengakomodasi semua orang termasuk Penyandang Disabilitas.
- Desain Universal untuk Pelayanan Dokumen adalah desain yang bersifat inklusif yang mengacu pada kreasi dokumen fisik dan digital yang aksesibel bagi orang-orang lanjut usia, Penyandang Disabilitas, dan bukan Penyandang Disabilitas.

- Kartu Penyandang Disabilitas yang selanjutnya disingkat KPD adalah kartu identitas bagi penyandang disabilitas yang terdata dalam data nasional untuk memperoleh akses layanan dalam penghormatan, pemajuan, perlindungan, dan pemenuhan hak penyandang disabilitas. KPD diterbitkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang sosial.
- 2.2. PUJK mematuhi kebijakan nasional dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - 2.3. PUJK memberikan pelayanan keuangan yang setara kepada semua kelompok konsumen berdasarkan prinsip saling menghormati, termasuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan mitigasi risiko.
  - 2.4. Pemberian pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat disesuaikan dengan potensi ekonomi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - 2.5. PUJK memberikan pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas karena kondisi disabilitas Konsumen/Calon Konsumen, termasuk inkonsistensi tanda tangan karena kondisi disabilitas Konsumen/Calon Konsumen. PUJK dapat menggunakan akses Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) untuk verifikasi/validasi identitas Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - 2.6. PUJK memberikan pelayanan keuangan dan informasi yang bersifat Desain Universal kepada seluruh Konsumen, baik berupa pelayanan fisik, non fisik, maupun dokumen. Pelayanan keuangan yang bersifat Desain Universal mencakup prinsip-prinsip berikut:
    - a. Prinsip Desain Universal untuk pelayanan fisik yaitu dapat digunakan oleh semua orang, fleksibel dalam penggunaannya, menggunakan tenaga fisik yang minimal, serta ruang dan ukuran yang memadai.
    - b. Prinsip Desain Universal untuk pelayanan non fisik yaitu dapat digunakan oleh semua orang, sederhana, fleksibel dalam penggunaannya, komunikasi yang efektif, dan mentoleransi kesalahan.
    - c. Prinsip Desain Universal untuk pelayanan dokumen yaitu dapat digunakan oleh semua orang, sederhana, fleksibel dalam penggunaannya, komunikasi yang efektif, dan mentoleransi kesalahan.
  - 2.7. PUJK berhak membatalkan pemberian Pelayanan Keuangan khusus untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas apabila Konsumen/Calon Konsumen terbukti bukan Penyandang Disabilitas.

### **3. Ketentuan Khusus**

- 3.1. Penetapan sebagai Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas menjadi kewenangan PUJK dan dapat dipertanggungjawabkan. Penentuan calon Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat dilakukan dengan:

- 3.2.1. Secara visual, misalnya anggota tubuh tidak lengkap atau menggunakan kursi roda untuk mobilitas.
- 3.2.2. Apabila tidak dapat terlihat secara visual, maka diperlukan bukti atau dokumen legal, seperti Kartu Penyandang Disabilitas atau surat keterangan bukti disabilitas yang ditandatangani oleh petugas kesehatan setempat. Untuk yang telah menjadi Konsumen dapat menggunakan bukti kepemilikan rekening di PUJK yang telah ditandai sebagai Konsumen dengan disabilitas.

#### **4. Ketentuan untuk Pendamping**

- 4.1. Pendamping bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu:
  - 1) Pendamping yang disediakan oleh PUJK
  - 2) Pendamping yang Terdaftar
  - 3) Pendamping yang Tidak Terdaftar
  - 4) Pendamping Khusus
- 4.2. Apabila Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat mengambil keputusan secara mandiri, maka Konsumen/Calon Konsumen tersebut dapat mengakses layanan keuangan tanpa membawa pendamping.
- 4.3. Kriteria Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang dapat mengambil keputusan secara mandiri yaitu:
  - a. Memiliki identitas yang jelas;
  - b. Cakap secara hukum; dan
  - c. Memiliki kemampuan intelektual yang memadai untuk membuat keputusan secara Mandiri.
- 4.4. Apabila Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang dapat mengambil keputusan secara mandiri memerlukan pendamping, maka pendamping tersebut dapat merupakan:
  - 1) Pendamping yang disediakan oleh PUJK
  - 2) Pendamping yang Terdaftar
  - 3) Pendamping yang Tidak Terdaftar
- 4.5. Ketentuan terkait pendamping yang disediakan oleh PUJK:
  - a. Pendamping merupakan staf PUJK yang terlatih untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - b. Pendamping dari staf PUJK bertugas melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, yaitu memberikan informasi mengenai produk dan layanan yang tersedia di PUJK terkait, membantu mengisi formulir atau slip, membantu proses transaksi, menerima keluhan Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas tentang transaksi dan pelayanan di PUJK terkait, serta tugas-tugas lain yang dipandang perlu dilakukan oleh staf PUJK yang bersangkutan dalam mendampingi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas ketika mengakses pelayanan keuangan di PUJK terkait.

- 4.6. Ketentuan terkait Pendamping yang Terdaftar, yaitu:
- a. Pihak yang dapat menjadi pendamping bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat berasal dari Konsumen/Calon Konsumen sendiri, baik keluarga maupun bukan keluarga.
  - b. Membawa KTP/SIM/kartu identitas resmi dan Surat Kuasa dari Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - c. Wewenang Pendamping yang Terdaftar adalah memiliki kuasa untuk melakukan transaksi atas nama Konsumen dengan disabilitas dengan memenuhi syarat-syarat berikut:
    - Atas keinginan Konsumen dengan disabilitas sendiri.
    - Pendamping memiliki surat kuasa dari Konsumen dengan disabilitas.
    - PUJK melakukan verifikasi kepada Konsumen dengan disabilitas terkait kebenaran transaksi yang dilakukan oleh pendamping.
    - Transaksi yang dilakukan oleh pendamping didokumentasikan oleh PUJK.
  - d. Pemberian kuasa mengacu pada aturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) Bab XVI tentang Pemberian Kuasa. Surat kuasa oleh Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas diatur sebagai berikut:
    - d.1. Pemberian kuasa dapat dilakukan secara khusus, yaitu hanya mengenai satu kepentingan tertentu atau lebih, atau secara umum, yaitu meliputi segala kepentingan pemberi kuasa.
    - d.2. Penerima kuasa tidak boleh melakukan tindakan apapun yang melampaui kuasanya.
  - e. Berakhirnya pemberian kuasa dari Konsumen kepada pihak yang diberi kuasa apabila:
    - e.1. Pemberi kuasa menarik kembali kuasanya apabila hal itu dikehendakinya dan dapat memaksa pemegang kuasa untuk mengembalikan kuasa apabila ada alasan terkait hal tersebut.
    - e.2. Penerima kuasa tidak cukup cakap menjalankan kuasa yang diterimanya.
    - e.3. Pemberi kuasa hanya memberikan kuasa atas kepentingan tertentu dan hal tersebut telah selesai dilakukan oleh penerima kuasa
- 4.7. Ketentuan terkait Pendamping yang Tidak Terdaftar:
- a. Pihak-pihak yang dapat menjadi pendamping bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas adalah dari Konsumen/Calon Konsumen sendiri, baik keluarga atau bukan keluarga.
  - b. Membawa foto kopi KTP/SIM/kartu identitas resmi setiap kali mendampingi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas. Identitas

pendamping dan transaksi yang dilakukan Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas didokumentasikan oleh PUJK.

- c. Tidak memiliki wewenang untuk melakukan transaksi atas nama Konsumen.
- 4.8. Apabila Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas tidak dapat mengambil keputusan secara mandiri, maka Konsumen/Calon Konsumen tersebut wajib memiliki Pendamping Khusus.
  - 4.9. Kriteria Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas yang tidak dapat mengambil keputusan secara mandiri yaitu:
    - 1) Konsumen dengan disabilitas intelektual
    - 2) Konsumen dengan disabilitas sangat berat yang menyebabkan pengambilan keputusannya diragukan atau tidak memungkinkan untuk membuat keputusan secara mandiri, misalnya orang yang dalam kondisi vegetatif, atau orang yang dalam keadaan stroke berat yang menyebabkan orang tersebut tidak dapat bergerak dan berbicara.
  - 4.10. Pendamping Khusus bagi Konsumen/Calon Konsumen yang tidak dapat mengambil keputusan secara mandiri dapat merupakan orang tua kandung, atau selain orang tua kandung (baik individu atau lembaga).
    - 4.10.1. Apabila Pendamping Khusus tersebut adalah orang tua kandung, maka pendaftaran Pendamping Khusus perlu dilengkapi dengan dokumen akta kelahiran Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, dan nama Pendamping Khusus dari orang tua kandung tersebut tercantum di dalam akta kelahiran Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
    - 4.10.2. Apabila Pendamping Khusus merupakan pihak selain orang tua kandung, meliputi saudara, keluarga selain orang tua kandung, orang lain, dan/atau sebuah lembaga, maka harus disertakan dengan surat kuasa, dengan ketentuan sebagai berikut:
      - a. Apabila kedua orang tua kandung masih hidup, maka surat kuasa untuk Pendamping Khusus tersebut harus ditandatangani oleh kedua orang tua kandung Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
      - b. Apabila salah satu orang tua kandung telah meninggal dunia, maka surat kuasa Pendamping Khusus tersebut harus ditandatangani oleh orang tua kandung Konsumen/Calon Konsumen yang masih hidup.
      - c. Apabila kedua orang tua kandung telah meninggal dunia, maka Pendamping Khusus yang diajukan harus memperoleh pengesahan dari pengadilan.

## 5. Standar Dokumen

### 5.1. Dokumen persyaratan/administrasi

- 5.1.1. Untuk dapat mengakses pelayanan keuangan, Penyandang Disabilitas harus memiliki kartu identitas yang dapat divalidasi kebenarannya (misalnya KTP, SIM, Paspor, dan Kartu Penyandang Disabilitas).
- 5.1.2. Apabila Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas tidak dapat melakukan tanda tangan secara konsisten, maka dapat diberikan alternatif pengganti tanda tangan, antara lain:
  - a. Surat keterangan tidak dapat melakukan tanda tangan (atau tanda tangan tidak konsisten) yang disebabkan oleh kondisi disabilitas Konsumen dari pihak berwenang, yaitu RT, RW, lurah, petugas kesehatan, atau dinas sosial;
  - b. Pas foto;
  - c. Cap jempol atau jari lainnya;
  - d. *Fingerprint recognition*;
  - e. *Iris scan*;
  - f. *Face recognition*; dan/atau
  - g. *Voice recognition*.

### 5.2. Standar dokumen cetak dan *soft file* yang ramah disabilitas pada kantor penyedia layanan keuangan bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas

- 5.2.1. Standar dokumen cetak yang ramah disabilitas yaitu:
  - a. Menggunakan format dan ukuran huruf yang mudah dibaca.
  - b. Huruf kapital tidak ditulis secara miring, garis bawah, dan tebal.
  - c. Ditulis dengan kalimat yang sederhana dan efektif.
  - d. Kertas tidak berkilau (*glossy*) dan memiliki ketebalan tertentu agar tidak tembus pandang.
  - e. Kontras yang baik antara teks dengan latar belakangnya.
  - f. Informasi yang disampaikan tersedia dalam bentuk warna, gambar, atau diagram dan harus disertai dengan teks.
- 5.2.2. Standar dokumen *soft file* yang ramah disabilitas yaitu:
  - a. Disusun dengan urutan baca dan struktur yang logis.
  - b. Dilengkapi gambar dan deskripsinya.
  - c. Tersedia alternatif deskripsi teks untuk kolom gambar, formulir, dan tautan.
  - d. Karakter seperti tanda tanya, koma, dan sejenisnya harus dapat dikonversi ke dalam bentuk teks agar dapat dibaca oleh Konsumen/Calon Konsumen tunanetra.

- e. Fitur keamanan tidak mengganggu alat yang digunakan Penyandang Disabilitas untuk membaca file (baik dalam format PDF maupun format lainnya).

## 6. Standar Infrastruktur

6.1. Kantor PUJK yang ramah disabilitas, baik Kantor Pusat maupun *Outlet*, menyediakan standar infrastruktur pelayanan fisik, non fisik, dan dokumen yang ramah bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.

6.2. Pelayanan fisik yang ramah disabilitas:

6.2.1. Standar infrastruktur Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang tidak menyediakan pelayanan operasional yaitu:

- a. Menyediakan rampa yang dapat digunakan oleh Penyandang Disabilitas secara mandiri dan aman.
- b. Pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka.
- c. Tersedia pegangan rambat (*handrail*).

6.2.2. Standar infrastruktur, peralatan dan pelayanan Kantor Pusat yang ramah disabilitas yang menyediakan pelayanan operasional yaitu:

- a. Menyediakan pelayanan dasar seperti yang tertera pada poin 6.2.1.
- b. Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*stunting*).
- c. Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat.
- d. Tersedia alat bantu untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti kruk, kursi roda, dan kaki empat.
- e. Posisi ruang tunggu dan resepsionis/*customer service* yang diletakkan di dekat pintu masuk.
- f. Memiliki peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas Konsumen, termasuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti reader KTP-El, *scanner* iris mata, pemindai sidik jari, atau alat perekam (video/audio/kamera digital).
- g. Tersedia staf yang dilatih khusus untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.

6.2.3. Standar infrastruktur, peralatan dan pelayanan *Outlet* PUJK yang ramah disabilitas, yaitu:

- a. Menyediakan meja pelayanan yang rendah untuk mengakomodasi pengguna kursi roda dan orang bertubuh kecil/kerdil (*stunting*).
- b. Menyediakan rampa yang dapat digunakan oleh Konsumen dengan disabilitas secara mandiri dan aman.

- c. Pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka.
- d. Menyediakan layar khusus antrian dan layar informasi di lokasi yang mudah dilihat.
- e. Tersedia pegangan rambat (*handrail*).
- h. Tersedia alat bantu untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti kruk, kursi roda, dan kaki empat.
- f. Posisi ruang tunggu dan resepsionis/*customer service* yang diletakkan di dekat pintu masuk.
- g. Memiliki peralatan yang dapat digunakan untuk mendeteksi identitas Konsumen, termasuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti reader KTP-El, *scanner* iris mata, pemindai sidik jari, atau alat perekam (video/audio/kamera digital).
- h. Tersedia staf yang dilatih khusus untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
- i. PUJK dapat berkonsultasi dengan OJK dalam menyusun Desain *Outlet* yang ramah disabilitas.

6.2.4. Layanan bersama antar Kantor Pusat yang menyediakan pelayanan operasional atau *Outlet* PUJK sejenis yang ramah disabilitas dapat berupa layanan ATM bersama. Standar layanan ATM bersama untuk perbankan yang ramah disabilitas yaitu:

- a. Menyediakan mesin ATM bicara dengan instruksi yang spesifik dan dilengkapi dengan *audio jack*, serta menyediakan mesin ATM berukuran rendah.
- b. Menyediakan bangunan mesin ATM dengan struktur yang ramah bagi Konsumen dengan disabilitas, seperti:
  - Tersedia rampa yang dapat digunakan secara mandiri dan aman untuk Konsumen dengan disabilitas.
  - Pintu yang lebih lebar dan mudah dibuka.
  - Lebar ruangan yang cukup untuk mengakomodasi mobilitas pengguna kursi roda.

6.3. Pelayanan non fisik yang ramah disabilitas:

- 6.3.1. PUJK didorong untuk menyediakan layanan berbasis teknologi, termasuk teknologi digital, seperti:
  - a. Kartu ATM yang dilengkapi dengan *leading edge* dan/atau fitur taktil untuk mempermudah penggunaan bagi Konsumen dengan tunanetra.
  - b. Layanan keuangan berbasis internet, seperti *internet banking* atau *website*.

- c. Layanan keuangan melalui pesan singkat (*Short Message Service/SMS*) seperti *SMS banking*.
  - d. Layanan keuangan melalui telepon seperti *telephone banking*.
  - e. Layanan keuangan melalui aplikasi *smartphone* seperti aplikasi *mobile banking*.
- 6.3.2. Standar teknologi digital yang ramah disabilitas yaitu:
- a. Kompatibel dengan *Voice Over, Talk Back*, atau *screen reader*.
  - b. Menggunakan desain dan bahasa yang sederhana untuk menghindari kebingungan.
  - c. Akses login ke dalam layanan *internet banking* yang dapat diakses tanpa menggunakan *mouse* dan dapat dibaca dengan menggunakan alat pembaca layar.
  - d. Alternatif kode CAPTCHA, tersedia dalam kode audio atau pertanyaan matematika sederhana.
  - e. Menyediakan waktu yang cukup untuk memasukkan kata sandi yang diterima melalui SMS atau surat elektronik.
  - f. Pesan kekeliruan (*error*) tersedia dalam bentuk teks dan audio.
- 6.3.3. Tersedia staf PUJK yang terlatih untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, baik staf PUJK secara umum atau staf PUJK yang mendapatkan pelatihan untuk melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
- 6.3.4. Pelatihan terkait pelayanan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan staf PUJK dalam melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, dengan beberapa materi pelatihan berikut:
- a. Sosialisasi kebijakan penyediaan akses terhadap produk dan layanan keuangan bagi Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - b. Pelatihan sensitivitas staf PUJK terhadap Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - c. Tata cara berinteraksi dan berkomunikasi dengan Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - d. Cara memperlakukan alat bantu untuk Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
  - e. Bahasa isyarat (*sign language*) tingkat dasar.
- 6.3.5. Penyelenggaraan pelatihan pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas sepenuhnya menjadi tanggung jawab PUJK.

## **7. Standar Etika dan Tata Cara Pelayanan**

- 7.1. Staf PUJK dapat mengembangkan metode yang berbeda dalam memberikan pelayanan keuangan untuk mengakomodasi kebutuhan Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas tanpa mengurangi jenis-jenis pelayanan keuangan yang diberikan.
- 7.2. Staf PUJK memberikan prioritas antrian kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas berat.
- 7.3. Staf PUJK memberikan pilihan produk keuangan yang jelas kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas.
- 7.4. Staf PUJK memberikan pelayanan yang memudahkan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, seperti membacakan syarat, ketentuan, risiko, hak dan kewajiban, dan membantu mengisi formulir, slip, dan cek.
- 7.5. Apabila dipandang perlu dan mempertimbangkan prinsip kehati-hatian dalam perlindungan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas, staf PUJK dapat mendokumentasikan transaksi Konsumen dengan disabilitas yang dilakukan di kantor PUJK, misalnya dalam bentuk berita acara.
- 7.6. Buku rekening dan/atau formulir pengajuan menjadi Konsumen diberikan tanda/kode/stempel "Konsumen dengan Disabilitas" untuk memudahkan staf PUJK dalam mengidentifikasi Konsumen dengan disabilitas.
- 7.7. Apabila sumber daya memungkinkan, PUJK diperbolehkan menyediakan pelayanan jemput bola ketika melayani Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas berat, seperti Konsumen/Calon Konsumen yang tidak dapat melakukan kegiatan sehari-hari karena kemampuan mobilitas yang sangat terbatas atau bergantung pada bantuan orang lain dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

## **8. Standar Perlindungan Konsumen**

- 8.1. PUJK mengembangkan dan menerapkan prosedur internal dalam rangka perlindungan Konsumen dengan Disabilitas.
- 8.2. Staf PUJK menghormati dan melindungi hak-hak Penyandang Disabilitas dalam mengakses produk dan jasa layanan keuangan.
- 8.3. Peraturan Perlindungan Konsumen dengan Disabilitas mengacu pada POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## **9. Standar Penanganan Pengaduan**

- 9.1. PUJK menyediakan layanan pengaduan melalui Pusat Panggilan (*call center/telepon*), SMS, surat elektronik (*e-mail*), atau tatap muka langsung dengan Konsumen dengan disabilitas.
- 9.2. Staf PUJK wajib merespon dan menangani pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dengan disabilitas dengan baik.

9.3. Penanganan dan penyelesaian pengaduan mengacu pada POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

## **10. Standar Proses Monitoring dan Evaluasi Penerapan PTO**

Ketentuan terkait proses monitoring, evaluasi, dan pelaporan PTO mengacu pada Surat Edaran OJK No. 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

## **11. Indikator Pencapaian**

11.1. Indikator yang digunakan sebagai ukuran pencapaian penyediaan pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas adalah teridentifikasinya jumlah Konsumen dengan disabilitas yang dimiliki oleh PUJK beserta ragam disabilitasnya.

11.2. Indikator pencapaian dapat diperbarui secara periodik.

## **12. Ketentuan Penutup**

12.1. PUJK menyusun/mengembangkan PTO pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas secara rinci dengan mengacu pada PTO ini.

12.2. PUJK yang mengimplementasikan PTO ini dapat memasukkan kegiatan pemberian pelayanan keuangan kepada Konsumen/Calon Konsumen dengan Disabilitas dapat melaporkannya sebagai salah satu kegiatan peningkatan inklusi keuangan sebagaimana telah diatur dalam SEOJK No. 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.

PTO ini dapat diunduh di *website* <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>