

添付法令資料 4 :

金融サービス・セクターにおける消費者クレーム・サービスに関する
2018年9月10日付インドネシア共和国金融サービス庁規則 No.18/POJK.07/2018

(目次)

公布日から6か月後に施行

- 第1章 総則 (第1条)
- 第2章 クレーム・サービスの目的、範囲及び原則
 - 第1節 クレーム・サービスの目的 (第2条)
 - 第2節 クレーム・サービスの範囲 (第3条)
 - 第3節 クレーム・サービスの原則 (第4条ないし第6条)
- 第3章 クレーム・サービス
 - 第1節 クレームの受入れ (第7条ないし第13条)
 - 第2節 クレームの処理 (第14条ないし第20条)
 - 第3節 クレームの解決 (第21条ないし第23条)
 - 第4節 クレーム対応への異議 (第24条)
- 第4章 金融サービス・セクターにおける紛争解決 (第25条)
- 第5章 クレーム・サービスの機能又は単位 (第26条ないし第30条)
- 第6章 人的資源の開発 (第31条)
- 第7章 金融サービス事業体の取締役会及び監査役会の役割 (第32条ないし第34条)
- 第8章 クレーム・サービスの手順 (第35条ないし第37条)
- 第9章 クレーム・サービスの持続的なメンテナンス及び改善の管理 (第38条ないし第41条)
- 第10章 クレーム・サービスの報告 (第42条及び第43条)
- 第11章 行政制裁 (第44条及び第45条)
- 第12章 雑則 (第46条)
- 第13章 経過規定 (第47条)
- 第14章 終則 (第48条及び第49条)