



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

RANCANGAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR /POJK.07/2017

TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN

- Menimbang :
- a. bahwa dalam Transaksi Keuangan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki potensi terjadi ketidakpuasan Konsumen yang ditindaklanjuti dengan penyampaian Pengaduan;
 - b. bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan perlu memberikan layanan terhadap Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen di sektor jasa keuangan;
 - c. bahwa layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan merupakan salah satu upaya perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf c maka perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LAYANAN
PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK, antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
4. Perwakilan Konsumen adalah perseorangan, lembaga dan/atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
5. Dewan Komisaris bagi PUJK atau organ yang setara dengan Dewan Komisaris pada badan hukum yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah:
 - a. organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi;
 - b. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK

yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.

6. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:
 - a. organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar;
 - b. pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
7. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
8. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian Transaksi Keuangan yang telah disepakati.
9. Penyelesaian Pengaduan adalah tanggapan secara tertulis dari PUJK kepada Konsumen yang memuat penjelasan permasalahan dan/atau penawaran penyelesaian akhir.
10. Kerugian Konsumen adalah kerugian finansial yang ditanggung oleh Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian Transaksi Keuangan yang telah disepakati.
11. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui PUJK.

BAB II

LAYANAN PENGADUAN OLEH PUJK

Bagian Kesatu

Tujuan Layanan Pengaduan oleh PUJK

Pasal 2

Tujuan Layanan Pengaduan oleh PUJK adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam rangka memberikan perlindungan kepada Konsumen.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup Layanan Pengaduan oleh PUJK

Pasal 3

Ruang Lingkup Layanan Pengaduan terdiri dari:

- a. penerimaan Pengaduan;
- b. penanganan Pengaduan; dan
- c. penyelesaian Pengaduan.

Pasal 4

- (1) PUJK wajib memiliki prosedur mengenai Layanan Pengaduan.
- (2) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diterapkan oleh PUJK.
- (3) Dalam menjalankan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen.

Pasal 5

PUJK wajib mempublikasikan:

- a. tata cara Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat; dan
- b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan atau *website*.

Bagian Ketiga

Penerimaan Pengaduan

Pasal 6

Dalam rangka melaksanakan layanan Pengaduan, PUJK wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 7

Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dapat dilakukan pada setiap kantor PUJK dan/atau melalui sarana yang disediakan oleh PUJK.

Pasal 8

PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen atau Perwakilan Konsumen mengenai tata cara Layanan Pengaduan pada saat Konsumen atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) Dalam hal PUJK tidak dapat menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen melalui telepon, Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan secara tertulis kepada PUJK.
- (2) Pengaduan dapat ditangani oleh PUJK apabila Konsumen telah melengkapi dokumen atau persyaratan yang ditetapkan PUJK.
- (3) Persyaratan yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), antara lain:
 - a. identitas Konsumen;
 - b. jenis Transaksi Keuangan;
 - c. tanggal Transaksi Keuangan;
 - d. permasalahan yang diadukan; dan/atau
 - e. dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diadukan.
- (4) PUJK wajib memberikan jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja kepada Konsumen untuk melengkapi persyaratan dokumen, apabila Konsumen belum memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh PUJK.
- (5) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- (6) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), adalah:

- a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen;
- b. terhadap hal-hal lain yang berada diluar kendali Konsumen, antara lain adanya keterlibatan pihak lain diluar Konsumen dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Konsumen.

Pasal 10

- (1) PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- (2) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang terdiri dari:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. identitas Konsumen;
 - d. nama Perwakilan Konsumen (apabila ada);
 - e. nama dan nomor telepon petugas PUJK yang menerima Pengaduan; dan
 - f. deskripsi singkat Pengaduan.
- (3) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh pejabat dan/atau petugas fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

Pasal 11

- (1) PUJK wajib memelihara catatan penerimaan Pengaduan.
- (2) Catatan penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang terdiri dari komponen bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2).

Pasal 12

- (1) PUJK dapat menolak menangani Pengaduan apabila:
 - a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai ketentuan ini;

- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian atau potensi kerugian finansial sebagaimana tercantum dalam perjanjian atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
 - d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan.
- (2) PUJK wajib menangani Pengaduan yang telah diselesaikan apabila Konsumen menyampaikan keberatan dengan melampirkan dokumen baru yang dapat mengakibatkan PUJK mengubah keputusan/penjelasan penyelesaian.

Bagian Keempat Penanganan Pengaduan

Pasal 13

- (1) Setelah menerima pengaduan Konsumen, PUJK wajib melakukan:
- a. pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta obyektif; dan
 - b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- (2) Dalam rangka penanganan Pengaduan, PUJK dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya.

Pasal 14

- (1) PUJK wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3).
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), adalah:
- a. kantor PUJK yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor PUJK tersebut;

- b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen PUJK; dan
 - c. terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali PUJK, antara lain adanya keterlibatan pihak lain diluar PUJK dalam Pengaduan yang dilakukan Konsumen.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
- (5) Penyelesaian Pengaduan diluar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4), dapat dilakukan oleh PUJK, dengan persyaratan sebagai berikut:
- a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan
 - b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (4).

Pasal 15

- (1) Dalam hal Pengaduan terkait Transaksi Keuangan yang melibatkan pejabat PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan tersebut, maka Layanan Pengaduan tersebut wajib dialihkan penanganannya kepada pejabat lain.
- (2) Apabila Pengaduan terkait dengan kewenangan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, maka penanganan Pengaduan diselesaikan oleh fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK.

Pasal 16

PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penyelesaian Pengaduan pada saat Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.

Bagian Kelima

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 17

- (1) PUJK wajib memberikan Penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen atas setiap Pengaduan yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (2) Dalam hal Konsumen menerima penawaran penyelesaian dari PUJK, Konsumen dan PUJK melakukan langkah-langkah penyelesaian.

Bagian Keenam

Penatausahaan Dokumen Layanan Pengaduan

Pasal 18

- (1) PUJK wajib merahasiakan informasi mengenai Konsumen yang menyampaikan Pengaduan kepada PUJK.
- (2) Kerahasiaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan:
 - a. kepada Otoritas Jasa Keuangan;
 - b. diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. dalam rangka penyelesaian Pengaduan; dan/atau
 - d. atas persetujuan Konsumen.

Pasal 19

PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan internal Layanan Pengaduan.

BAB III

PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 20

- (1) Dalam hal Konsumen tidak menerima penawaran penyelesaian dari PUJK, maka PUJK memberikan informasi kepada Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam dokumen atau perjanjian Transaksi Keuangan antara PUJK dan Konsumen.

BAB IV

FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

Pasal 21

- (1) PUJK wajib membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
- (2) Pembentukan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit manajemen risiko, dan audit internal.
- (3) Fungsi atau unit Layanan Pengaduan pada setiap PUJK, memiliki tugas melaksanakan, menyelesaikan, melakukan pemantauan, dan evaluasi Layanan Pengaduan.
- (4) Fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibentuk di setiap kantor PUJK untuk melayani dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
- (5) Kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diatur dalam prosedur Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (6) Dalam membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK mempertimbangkan:
 - a. jumlah aset PUJK;
 - b. jumlah kantor PUJK;
 - c. jumlah produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK;
 - d. jumlah Konsumen; dan/atau
 - e. jumlah sumber daya manusia PUJK.

Pasal 22

PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk mempublikasikan keberadaan fungsi atau unit Layanan Pengaduan kepada masyarakat.

BAB V

PERAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS PUJK

Pasal 23

Direksi PUJK wajib menyusun dan melaksanakan prosedur Layanan Pengaduan.

Pasal 24

Dewan Komisaris PUJK wajib memastikan Direksi PUJK memiliki dan melaksanakan prosedur Layanan Pengaduan.

BAB VI

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

Pasal 25

- (1) Prosedur Layanan Pengaduan paling kurang memuat kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK untuk:
- a. menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Konsumen tanpa memperhatikan kantor PUJK tempat Konsumen membeli produk dan/atau layanan jasa keuangan dan/atau Kantor PUJK tempat Konsumen melakukan Transaksi Keuangan;
 - b. meminta surat kuasa khusus dari Perwakilan Konsumen yang menyatakan Konsumen memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, dan/atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Konsumen;
 - c. mencatat setiap Pengaduan dalam register penerimaan Pengaduan; dan
 - d. menjelaskan prosedur Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada saat yang bersangkutan mengajukan Pengaduan.
- (2) Prosedur Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang disediakan oleh PUJK.
- (3) Prosedur Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
- a. Pejabat dan/atau petugas fungsi atau unit Layanan Pengaduan meminta informasi dari Konsumen yang paling kurang meliputi persyaratan dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3).
 - b. Dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Konsumen, maka selain informasi sebagaimana dimaksud pada huruf a, PUJK juga meminta:

1. fotokopi bukti identitas Perwakilan Konsumen;
 2. surat kuasa khusus dari Konsumen kepada Perwakilan Konsumen yang menyatakan bahwa Konsumen memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen; dan
 3. dalam hal Perwakilan Konsumen adalah lembaga atau badan hukum maka yang berwenang mewakili lembaga dan/atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.
- c. Pejabat dan/atau petugas fungsi atau unit Layanan Pengaduan mencatat informasi yang diterima dari Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
- d. Pejabat dan/atau petugas fungsi atau unit Layanan Pengaduan menyampaikan kepada Konsumen, antara lain:
1. nomor registrasi Pengaduan;
 2. nama dan nomor telepon pejabat dan/atau petugas yang menerima Pengaduan; dan
 3. penjelasan singkat mengenai tata cara Layanan Pengaduan yang akan ditempuh PUJK dalam menyelesaikan Pengaduan, termasuk didalamnya pemberitahuan bahwa Pengaduan akan diselesaikan sesuai dengan ketentuan.
- e. Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani oleh pejabat dan/atau petugas fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan dari Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.
- f. Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen disertai dengan penjelasan singkat mengenai tata cara Layanan Pengaduan.

BAB VII

MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 26

- (1) PUJK wajib memiliki manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan.

- (2) Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi:
- a. pengumpulan informasi;
 - b. analisis, evaluasi, dan laporan Pengaduan;
 - c. audit penanganan Pengaduan;
 - d. reviu manajemen; dan
 - e. perbaikan berkelanjutan.

BAB VIII

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 27

- (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara triwulanan kepada OJK.
- (2) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada OJK paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah triwulan yang bersangkutan berakhir.
- (3) Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (4) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada OJK cq. satuan kerja di Bidang Pengawasan sesuai dengan industri dari PUJK masing-masing dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- (5) Penyampaian tembusan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh OJK.
- (6) Dalam hal penyampaian tembusan laporan Layanan Pengaduan melalui sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) mengalami gangguan, maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- (7) Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sesuai dengan format yang akan diatur dalam surat edaran OJK.

BAB IX
SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 28

- (1) OJK dapat mengenakan sanksi administratif atas pelanggaran ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 dalam Peraturan OJK ini yang dilakukan oleh PUJK.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa peringatan tertulis.

BAB X
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 29

Ketentuan mengenai penyusunan dan penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebelum terbitnya peraturan pelaksanaan atas peraturan OJK ini, tetap mengacu pada Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Ketentuan lebih lanjut mengenai Layanan Pengaduan oleh PUJK, diatur dalam surat edaran OJK.

Pasal 31

Pada saat peraturan OJK ini mulai berlaku, ketentuan mengenai Layanan Pengaduan di sektor jasa keuangan tunduk pada peraturan OJK ini.

Pasal 32

Peraturan OJK ini dikecualikan untuk Perusahaan Pergadaian Swasta.

Pasal 33

Peraturan OJK ini mulai berlaku 1 (satu) tahun setelah tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN

ttd.

Wimboh Santoso

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

Nomor

RANCANGAN
PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR /POJK.07/2017

TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam melakukan Transaksi Keuangan, tidak seluruh hak Konsumen dapat dipenuhi dengan baik oleh PUJK, sehingga dapat menimbulkan permasalahan antara Konsumen dengan PUJK. Permasalahan tersebut disampaikan oleh Konsumen melalui Pengaduan, dimana jika tidak diselesaikan dengan baik maka akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi Konsumen dan berdampak menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen kepada PUJK.

Kepercayaan masyarakat bagi industri sektor jasa keuangan merupakan pilar utama yang akan menopang berkembangnya industri sektor ini. Oleh karena itu, upaya PUJK untuk tetap menjaga kepercayaan Konsumennya adalah hal yang mutlak dilakukan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Salah satu penjabaran dari amanah Pasal 4 UU OJK yang termuat dalam Pasal 29 UU OJK, yang menyebutkan bahwa OJK dalam melakukan pelayanan pengaduan Konsumen meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk melayani Pengaduan Konsumen;
- b. membuat mekanisme Pengaduan Konsumen; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Oleh karena itu, untuk mencapai salah satu tujuannya tersebut serta sebagai otoritas pengatur maka OJK senantiasa melakukan berbagai upaya

agar masyarakat dan Konsumen tetap percaya pada sektor jasa keuangan. Salah satu upaya tersebut adalah melalui penguatan regulasi perlindungan Konsumen.

Kondisi saat ini regulasi di bidang perlindungan Konsumen khususnya layanan pengaduan Konsumen di sektor perbankan masih mengacu pada 2 (dua) peraturan yang diterbitkan oleh OJK dan Bank Indonesia.

Sebelum adanya OJK, pengaturan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan di sektor perbankan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, yaitu:

a. Peraturan Bank Indonesia (PBI)

PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 7/7/PBI/2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah

b. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI)

SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008 perihal Perubahan atas SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Secara umum, pengaturan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebelumnya telah diatur dalam SEOJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, namun perlu disusun ketentuan dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, sebagai bentuk harmonisasi dan penguatan dari peraturan yang sudah ada sebelumnya kemudian menambah ketentuan Layanan Pengaduan terhadap industri di sektor jasa keuangan lainnya, dan jangka waktu Layanan Pengaduan yang melibatkan pihak lain.

Dalam pelaksanaan Layanan Pengaduan, OJK tidak membatasi Konsumen yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, baik Konsumen akhir maupun Konsumen antara.

Terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaiannya maka OJK telah membuat mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa selain mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Peradilan yang sudah lama dikenal.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Huruf a

Tata cara Layanan Pengaduan meliputi tahapan Layanan Pengaduan Konsumen dan persyaratan yang harus dipenuhi Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan.

Tata cara dimaksud dapat dipublikasikan antara lain melalui *website*, surat, surat elektronik (*email*), telepon, dan/atau media lain yang dimiliki oleh PUJK.

Huruf b

Publikasi dalam hal ini antara lain memuat:

1. jumlah Pengaduan yang diterima oleh PUJK;
2. jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan; dan
3. persentase dan status Penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait Transaksi Keuangan.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Sarana yang dapat digunakan oleh PUJK untuk menerima Pengaduan antara lain berupa telepon, media cetak, surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Pasal 8

Penjelasan mengenai tata cara Layanan Pengaduan termasuk penjelasan mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Daftar dokumen yang dipersyaratkan tercantum dalam tata cara Layanan Pengaduan, perjanjian, dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.

Ayat (3)

Huruf a

Identitas Konsumen antara lain nama lengkap Konsumen, alamat Konsumen, dan nomor telepon yang dapat dihubungi.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Huruf a

Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen dianggap membatalkan Pengaduannya.

Huruf b

Pengaduan yang sebelumnya telah diselesaikan termasuk Pengaduan yang telah mendapatkan kesepakatan penyelesaian.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Pengaduan yang tidak terkait dengan Transaksi Keuangan dapat dikecualikan apabila memiliki kerja sama dengan PUJK lain atas Transaksi Keuangan tersebut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “pihak lain” adalah pihak yang terlibat dalam suatu Transaksi Keuangan antara Konsumen dengan PUJK.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pernyataan Konsumen menerima penawaran penyelesaian dari PUJK dapat berupa dokumen kesepakatan, surat korespondensi, bukti rekaman, atau dokumen lain yang ditetapkan oleh PUJK.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Sengketa merupakan Pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan penyelesaian antara Konsumen dengan PUJK.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Yang dimaksud dengan “menyediakan sarana informasi” antara lain melalui tertulis, media elektronik, atau pada saat pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “triwulanan” adalah posisi akhir bulan Maret, bulan Juni, bulan September, dan bulan Desember.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “hari libur” adalah hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan/atau hari libur lokal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor