

SIARAN PERS

OJK PANGGIL KREDIVO DAN KREDIFAZZ TERKAIT DUGAAN PELANGGARAN ETIKA PENAGIHAN DI PURWOREJO

Jakarta, 24 Juli 2026. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Kamis (23/07), telah memanggil manajemen PT Kredivo Finance Indonesia (Kredivo) dan PT KreditFazz Digital Indonesia terkait informasi yang berkembang di media sosial mengenai dugaan tindakan tidak patut oleh petugas penagihan terhadap seorang konsumen di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah.

Dalam pertemuan tersebut, OJK meminta penjelasan mengenai kronologi kejadian, hasil pendalaman awal, langkah penanganan yang telah dilakukan, serta rencana perbaikan untuk mencegah terulangnya kejadian serupa.

Berdasarkan penjelasan awal yang disampaikan kepada OJK, konsumen yang bersangkutan merupakan pengguna aplikasi Kredivo, sedangkan fasilitas pinjaman tunai yang menjadi objek permasalahan merupakan produk KrediFazz yang dipasarkan melalui aplikasi tersebut. Kegiatan penagihan lapangan dilakukan melalui perusahaan penyedia jasa penagihan yang bekerja sama dengan KrediFazz.

OJK menegaskan bahwa PUJK tetap bertanggung jawab atas kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga untuk dan atas nama PUJK. Penggunaan penyedia jasa penagihan tidak mengalihkan kewajiban PUJK untuk memastikan seluruh kegiatan penagihan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, prinsip perlindungan konsumen, serta standar etika yang berlaku.

Sehubungan dengan hal tersebut, OJK meminta PT Kredivo Finance Indonesia dan PT KreditFazz Digital Indonesia untuk:

1. melakukan investigasi internal secara menyeluruh, objektif, dan terdokumentasi dengan melibatkan seluruh pihak terkait;
2. menyampaikan hasil investigasi dan perkembangan tindak lanjut kepada OJK;
3. mengevaluasi tata kelola penggunaan pihak ketiga, termasuk mekanisme seleksi, pengawasan, pemantauan, dan evaluasi terhadap penyedia jasa penagihan;
4. meninjau dan memperkuat kebijakan, prosedur, serta standar operasional kegiatan penagihan;
5. mengambil tindakan terhadap pihak yang terbukti melakukan pelanggaran sesuai hasil investigasi; dan
6. melakukan langkah perbaikan serta menyampaikan informasi yang akurat kepada konsumen dan masyarakat.

OJK masih melakukan pendalaman terhadap perkara tersebut dan akan menelaah dokumen serta informasi yang relevan, termasuk hasil investigasi internal, perjanjian kerja sama dengan penyedia jasa penagihan, kebijakan dan prosedur penagihan, serta dokumen pendukung lainnya.

Apabila berdasarkan hasil pendalaman ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku, OJK akan mengambil tindakan pengawasan dan/atau penegakan ketentuan sesuai dengan kewenangannya.

OJK mengimbau masyarakat untuk tidak menarik kesimpulan sebelum proses pendalaman selesai dan seluruh fakta serta informasi diperoleh secara utuh. Seluruh pihak juga diharapkan mengedepankan komunikasi yang baik dan tidak menyebarkan informasi yang belum terverifikasi.

OJK terus mendorong seluruh PUJK untuk menerapkan kegiatan penagihan secara beretika, tidak menggunakan ancaman, kekerasan, tindakan yang memperlakukan konsumen, maupun cara lain yang bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen.

Masyarakat yang mengalami atau mengetahui dugaan pelanggaran oleh PUJK dapat menyampaikan informasi atau pengaduan melalui Kontak OJK 157, WhatsApp 081-157-157-157, surat elektronik konsumen@ojk.go.id, atau Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen.

Informasi lebih lanjut:

Kepala Departemen Surveillance dan Kebijakan Sektor Jasa Keuangan Terintegrasi OJK – Agus Firmansyah

Telp. (021) 29600000; Email: humas@ojk.go.id