

SIARAN PERS

OJK PANGGIL PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES TERKAIT DUGAAN PELANGGARAN PROSES PENAGIHAN KREDIT DI SERANG

Jakarta, 9 Juni 2026. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memanggil dan meminta klarifikasi kepada PT Toyota Astra Financial Services (TAFS) pada Senin (8/6) terkait dugaan pelanggaran dalam proses penagihan kredit yang terjadi di Kota Serang, Banten beberapa waktu lalu.

Langkah tersebut dilakukan sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan OJK terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), khususnya dalam memastikan kegiatan usaha dilaksanakan sesuai ketentuan dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Dalam pertemuan tersebut, OJK meminta penjelasan dan klarifikasi dari PT TAFS atas informasi yang beredar terkait dugaan keterkaitan perusahaan dengan tindakan oknum tenaga penagihan yang melakukan penagihan dengan kekerasan.

Berdasarkan permintaan klarifikasi awal, OJK meminta PT TAFS untuk memperhatikan dan menindaklanjuti sejumlah aspek, antara lain:

1. melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses penagihan, termasuk evaluasi atas kerja sama dengan perusahaan jasa penagihan pihak ketiga, guna memastikan seluruh kegiatan penagihan dilaksanakan secara profesional, beretika, dan tidak melanggar ketentuan yang berlaku;
2. menyampaikan data, dokumen, dan klarifikasi lengkap yang diperlukan untuk kepentingan pengawasan OJK;
3. melakukan penelaahan internal terhadap pihak-pihak yang diduga terlibat dan mengambil langkah korektif sesuai ketentuan;
4. memperkuat mekanisme pengawasan penagihan, termasuk terhadap tenaga penagihan internal dan/atau pihak ketiga;
5. melaksanakan komunikasi publik secara profesional, proporsional, dan bertanggung jawab dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri pembiayaan; dan
6. menyampaikan perkembangan penanganan kasus penagihan dimaksud kepada OJK.

OJK akan terus melakukan pendalaman dan pemantauan atas tindak lanjut yang dilakukan oleh PT TAFS. Dalam hal berdasarkan hasil pendalaman ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan yang berlaku, OJK dapat mengenakan sanksi administratif dan/atau tindakan pengawasan lainnya sesuai kewenangannya.

OJK menegaskan bahwa seluruh PUJK wajib menjalankan kegiatan usaha secara profesional, transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. PUJK juga bertanggung jawab atas tindakan pihak ketiga yang ditunjuk dan atau digunakan dalam kegiatan penagihan kepada konsumen.

OJK mengingatkan bahwa kegiatan penagihan wajib dilakukan secara beretika, tidak menggunakan kekerasan, intimidasi, ancaman, tindakan memperlakukan, atau cara lain yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku dan prinsip perlindungan konsumen.

Di sisi lain, OJK juga menekankan bahwa selain memiliki hak untuk memperoleh perlindungan, konsumen juga berkewajiban memenuhi seluruh ketentuan dalam perjanjian pembiayaan yang telah disepakati. Pembayaran angsuran secara tepat waktu sesuai jumlah dan jangka waktu yang diperjanjikan merupakan bentuk tanggung jawab konsumen. Konsumen juga wajib menjaga dan tidak memindahtangankan, mengalihkan, menjual, atau menyewakan objek yang menjadi agunan pembiayaan kepada pihak lain tanpa persetujuan dari Perusahaan Pembiayaan.

Kegagalan memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut dapat mengakibatkan dilakukannya upaya penagihan dan langkah penyelesaian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan perjanjian yang berlaku. Oleh karena itu, masyarakat perlu memastikan kemampuan membayar sebelum mengajukan pembiayaan serta menjaga komitmen untuk memenuhi seluruh kewajiban selama masa pembiayaan berlangsung.

OJK mengimbau masyarakat untuk hanya menggunakan layanan pembiayaan dari Perusahaan Pembiayaan yang berizin dan diawasi oleh OJK, serta apabila menemukan dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh PUJK dapat menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi OJK, yaitu Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), Kontak OJK 157 melalui telepon 157, WhatsApp 081157157157, atau email konsumen@ojk.go.id.

Informasi lebih lanjut:

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

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