

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN - LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

2025

SEOJK NO. 20/SEOJK.08/2025, 7 HLM.

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN DAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

- ABSTRAK** :
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) tentang Publikasi Penanganan Pengaduan dan Laporan Layanan Pengaduan disusun dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 6 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 81 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. SEOJK ini memberikan panduan kepada pelaku usaha jasa keuangan mengenai publikasi prosedur singkat layanan pengaduan dan penanganan pengaduan serta bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan layanan pengaduan.
  - Dasar hukum SEOJK ini adalah: POJK No. 18/POJK.07/2018; dan POJK No. 22 Tahun 2023.
  - SEOJK ini mengatur mengenai:
    - a. publikasi penanganan pengaduan;
    - b. penanggung jawab publikasi penanganan pengaduan;
    - c. bentuk dan penyusunan laporan layanan pengaduan;
    - d. penyampaian laporan layanan pengaduan;
    - e. penanggung jawab laporan layanan pengaduan; dan
    - f. tata cara penyampaian laporan layanan pengaduan.
- Catatan** :
- SEOJK ini ditetapkan pada tanggal 8 September 2025.
  - SEOJK ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2027.
  - Pada saat SEOJK ini mulai berlaku, SEOJK Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
  - Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan laporan layanan pengaduan dengan format dan pedoman teknis pengisian laporan layanan pengaduan dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari SEOJK ini.
  - Lampiran: 176 hlm.