

OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

RANCANGAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR /POJK.07/2019

TENTANG

LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN

PADA OTORITAS JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN

| **RANCANGAN PERATURAN** | | | **TANGGAPAN** |
| --- | --- | --- | --- |
| Menimbang | : | 1. bahwa salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat; |  |
|  |  | 1. bahwa salah satu cara mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat adalah menyiapkan mekanisme dan perangkat yang memadai untuk menerima dan memberikan informasi serta layanan pengaduan konsumen dan masyarakat; |  |
|  |  | 1. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b maka perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada Otoritas 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 KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN PADA OTORITAS JASA KEUANGAN |  |

| **RANCANGAN PERATURAN** | **TANGGAPAN** |
| --- | --- |
| 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. |  |
| 1. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. |  |
| 1. 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, Lembaga Pembiayaan, 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. |  |
| 1. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK. |  |
| 1. Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh OJK untuk melaksanakan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan. |  |
| 1. Informasi adalah keterangan dan/atau pernyataan baik data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi Informasi. |  |
| 1. Pengaduan adalah: 2. ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati; dan/atau 3. penyampaian ungkapan oleh masyarakat atas indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan. |  |
| 1. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara tertulis. |  |
| 1. Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh Konsumen kepada OJK yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. |  |
| 1. Fasilitasi adalah upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi. |  |
| 1. Fasilitasi Secara Terbatas adalah upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa tanpa adanya akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi. |  |
| 1. Fasilitator adalah pihak yang ditunjuk oleh OJK untuk melakukan Fasilitasi. |  |
| 1. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK. |  |
| 1. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan hasil pemberian Fasilitasi yang bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan PUJK. |  |
| 1. Berita Acara adalah dokumen tertulis yang memuat ketidaksepakatan hasil Fasilitasi. |  |
|  |  |
| BAB II |  |
| TUJUAN DAN PRINSIP LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT |  |
|  |  |
| Bagian Kesatu |  |
| Tujuan Layanan Konsumen dan Masyarakat |  |
|  |  |
| Pasal 2 |  |
| Tujuan layanan Konsumen dan masyarakat adalah melakukan pemberian Informasi, penerimaan Informasi dan layanan Pengaduan di sektor jasa keuangan dalam rangka mewujudkan perlindungan Konsumen dan masyarakat. |  |
|  |  |
| Bagian Kedua |  |
| Asas Layanan Konsumen dan Masyarakat |  |
|  |  |
| Pasal 3 |  |
| Penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh OJK dilaksanakan berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum. |  |
|  |  |
| BAB III |  |
| LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT |  |
|  |  |
| Pasal 4 |  |
| 1. OJK menyediakan 3 (tiga) jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh Konsumen dan masyarakat yaitu: |  |
| 1. layanan penerimaan Informasi; |  |
| 1. layanan pemberian Informasi; dan |  |
| 1. layanan penerimaan Pengaduan. |  |
| 1. Informasi yang dapat diterima dan diberikan OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b merupakan Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan informasi lainnya. |  |
|  |  |
| Pasal 5 |  |
| 1. Konsumen dan masyarakat dapat memberikan dan meminta Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) kepada OJK melalui surat, surat elektronik (*email*), laman (*website*) OJK, telepon, tatap muka (*walk in*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK. |  |
| 1. Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui surat, surat elektronik (*email*), laman (*website*) OJK. |  |
|  |  |
| BAB IV |  |
| LAYANAN PENERIMAAN INFORMASI |  |
|  |  |
| Pasal 6 |  |
| OJK dapat memberikan tanggapan terhadap Informasi yang disampaikan oleh Konsumen dan masyarakat. |  |
|  |  |
| BAB V |  |
| LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI |  |
|  |  |
| Pasal 7 |  |
| 1. OJK melakukan layanan pemberian Informasi melalui surat, surat elektronik (*email*), laman (*website*) OJK, telepon, tatap muka (*walk in*) dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK. |  |
| 1. OJK melakukan layanan pemberian Informasi melalui surat apabila permintaan Informasi dilakukan melalui surat dan dilengkapi dengan: |  |
| 1. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi, atau alamat surat elektronik (*email*); dan |  |
| 1. dokumen identitas diri yang berlaku. |  |
|  |  |
| Pasal 8 |  |
| 1. Dalam rangka melakukan layanan pemberian Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, OJK dapat meminta Informasi kepada Lembaga Jasa Keuangan melalui surat dan/atau surat elektronik (*email*). |  |
| 1. Lembaga Jasa Keuangan wajib memenuhi permintaan Informasi yang diminta oleh OJK paling lambat 10 hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan informasi melalui surat dan/atau surat elektronik (*email*). |  |
|  |  |
| BAB VI |  |
| LAYANAN PENGADUAN |  |
|  |  |
| Bagian Kesatu |  |
| Layanan Pengaduan Berindikasi Sengketa |  |
|  |  |
| Pasal 9 |  |
| 1. Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan yang berindikasi Sengketa untuk dilakukan upaya penyelesaian. |  |
| 1. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada OJK, yang ditujukan kepada OJK cq Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. |  |
| 1. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan dan kelengkapan dokumen paling kurang sebagai berikut: |  |
| 1. Pengaduan disebabkan oleh kerugian dan/atau potensi kerugian materiil; |  |
| 1. Konsumen mengalami kerugian materiil dan/atau potensi kerugian yang ditimbulkan oleh: |  |
| 1. PUJK di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Pergadaian, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); atau |  |
| 1. PUJK di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah), |  |
| 1. PUJK telah melakukan upaya penyelesaian Pengaduan namun Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan; |  |
| 1. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya termasuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa; |  |
| 1. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan; |  |
| 1. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; |  |
| 1. Pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan; dan |  |
| 1. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis yang memuat deskripsi Pengaduan disertai dengan dokumen pendukung antara lain meliputi: |  |
| 1. identitas Konsumen; |  |
| 1. Tanggapan Pengaduan; |  |
| 1. surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya termasuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa dan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan |  |
| 1. dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan Pengaduan. |  |
| 1. Permohonan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf h mengikuti format yang tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan OJK ini. |  |
| 1. Surat pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf h angka 3 mengikuti format yang tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan OJK ini. |  |
| 1. Dalam hal Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf h angka 2, Konsumen melengkapi dokumen Pengaduan dengan: |  |
| 1. bukti tanda terima Pengaduan yang ditandatangani atau diterbitkan PUJK; dan/atau |  |
| 1. bukti telah menyampaikan Pengaduan kepada PUJK. |  |
|  |  |
| Pasal 10 |  |
| 1. OJK melakukan penelaahan dalam rangka tindak lanjut Pengaduan. |  |
| 1. OJK dapat melakukan permintaan penjelasan kepada Konsumen dan/atau PUJK dalam rangka tindak lanjut Pengaduan. |  |
| 1. PUJK wajib memenuhi permintaan dokumen terkait pengaduan dan/atau panggilan dari OJK dalam rangka penyelesaian Pengaduan. |  |
| 1. OJK dapat menetapkan jangka waktu bagi PUJK untuk memenuhi permintaan dan/atau panggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2). |  |
| 1. Konsumen dianggap membatalkan Pengaduannya apabila tidak memberikan tanggapan atas permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan oleh OJK. |  |
|  |  |
| Pasal 11 |  |
| 1. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen Pengaduan, OJK memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan. |  |
| 1. Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana diatur pada ayat (1). |  |
| 1. OJK menolak melakukan upaya penyelesaian Pengaduan apabila tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) huruf a sampai dengan huruf g. |  |
|  |  |
| Paragraf 1 |  |
| Fasilitasi Secara Terbatas |  |
| Pasal 12 |  |
| 1. OJK dapat melakukan Fasilitasi Secara Terbatas apabila: |  |
| 1. lembaga alternatif penyelesaian sengketa terkait PUJK yang diadukan telah terdaftar di OJK; dan |  |
| 1. Konsumen menyampaikan penegasan terkait pilihan penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas oleh OJK. |  |
| 1. Konsumen menyampaikan secara tertulis penegasan atas pilihan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penegasan dari OJK. |  |
| 1. Dalam hal jangka waktu penegasan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh OJK. |  |
| 1. Dalam hal Konsumen memilih untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas oleh OJK, PUJK wajib mengikuti proses Fasilitasi Secara Terbatas. |  |
|  |  |
| Pasal 13 |  |
| 1. Pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1). |  |
| 1. Jangka waktu proses Fasilitasi Secara Terbatas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja. |  |
| 1. Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh OJK apabila tidak hadir pada proses Fasilitasi Secara Terbatas tanpa pemberitahuan. |  |
|  |  |
| Paragraf 2 |  |
| Fasilitasi |  |
| Pasal 14 |  |
| 1. OJK dapat mempertemukan PUJK dan Konsumen dalam rangka menindaklanjuti penyelesaian Sengketa. |  |
| 1. OJK dapat melakukan Fasilitasi apabila: |  |
| 1. upaya mempertemukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyelesaikan Sengketa; |  |
| 1. Konsumen sepakat bahwa penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Fasilitasi oleh OJK; dan |  |
| 1. lembaga alternatif penyelesaian sengketa terkait PUJK yang diadukan tidak terdaftar di OJK. |  |
| 1. Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dituangkan dalam perjanjian Fasilitasi yang memuat: |  |
| 1. kesepakatan untuk memilih penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi oleh OJK; dan |  |
| 1. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. |  |
| 1. Dalam hal Konsumen sepakat untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitasi oleh OJK, PUJK wajib mengikuti proses Fasilitasi. |  |
| 1. Aturan Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b paling kurang terdiri dari: |  |
| 1. Fasilitator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan. |  |
| 1. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Fasilitasi adalah kesepakatan secara sukarela antara PUJK dan Konsumen dan bukan merupakan rekomendasi dan/atau keputusan Fasilitator. |  |
| 1. Konsumen dan PUJK tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Fasilitator. |  |
| 1. Konsumen dan PUJK dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap Fasilitator, pegawai maupun OJK sebagai pelaksana Fasilitasi, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi dokumen Fasilitasi, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Fasilitasi. |  |
| 1. Dalam hal Konsumen tidak hadir pada saat pengambilan kesepakatan Fasilitasi, Konsumen dianggap mengundurkan diri dari Proses Fasilitasi. |  |
| 1. OJK dapat menetapkan jangka waktu bagi Konsumen untuk melakukan penandatanganan perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3). |  |
| 1. Dalam hal jangka waktu yang ditetapkan oleh OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (6) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh OJK. |  |
|  |  |
| Pasal 15 |  |
| 1. Fasilitasi yang dilakukan oleh OJK terbatas pada upaya membantu Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. |  |
| 1. Pelaksanaan proses Fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan PUJK menandatangani perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3). |  |
| 1. Jangka waktu proses Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja. |  |
| 1. Dalam rangka melaksanakan proses Fasilitasi, OJK menunjuk Fasilitator. |  |
| 1. Fasilitator sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut: |  |
| 1. memiliki pengetahuan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Industri Keuangan Non Bank, keuangan, dan/atau hukum; |  |
| 1. tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian Sengketa; dan |  |
| 1. tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Konsumen dan/atau PUJK. |  |
|  |  |
| Pasal 16 |  |
| 1. Kesepakatan antara Konsumen dan PUJK dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK. |  |
| 1. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan PUJK, ketidaksepakatan dituangkan dalam Berita Acara hasil Fasilitasi yang ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK. |  |
|  |  |
| Pasal 17 |  |
| 1. PUJK wajib melaksanakan hasil Fasilitasi yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. |  |
| 1. PUJK wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada OJK. |  |
|  |  |
| Paragraf 3 |  |
| Konsultasi |  |
| Pasal 18 |  |
| OJK dapat melakukan tindak lanjut penyelesaian berupa konsultasi terhadap Pengaduan yang memenuhi kriteria: |  |
| 1. memengaruhi risiko reputasi dan risiko hukum OJK; |  |
| 1. berpotensi membahayakan keamanan dan kenyamanan; dan/atau |  |
| 1. menjadi perhatian masyarakat setempat. |  |
|  |  |
| Bagian Kedua |  |
| Layanan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran |  |
|  |  |
| Pasal 19 |  |
| 1. Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada OJK. |  |
| 1. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dokumen paling kurang sebagai berikut: |  |
| 1. identitas Konsumen dan/atau masyarakat; |  |
| 1. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi atau alamat surat elektronik (*email*); dan |  |
| 1. materi atau deskripsi Pengaduan. |  |
|  |  |
| Bagian Ketiga |  |
| Fasilitas Pemantauan Penyelesaian Pengaduan |  |
|  |  |
| Pasal 20 |  |
| 1. Konsumen dapat memanfaatkan fasilitas pemantauan penyelesaian Pengaduan berindikasi Sengketa pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. |  |
| 1. PUJK wajib memantau penyelesaian Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. |  |
| 1. PUJK wajib melakukan penanganan terhadap Pengaduan Konsumen dalam hal berdasarkan pemantauan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdapat: |  |
| 1. Tanggapan Pengaduan dan/atau penanganan Pengaduan yang perlu dievaluasi; dan/atau |  |
| 1. Pengaduan berindikasi pelanggaran dari Konsumen dan/atau masyarakat. |  |
| 1. PUJK wajib melaporkan hasil penanganan terhadap Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada OJK melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. |  |
| 1. Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak Pengaduan tercatat dalam Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. |  |
|  |  |
| BAB VII |  |
| SANKSI ADMINISTRATIF |  |
|  |  |
| Pasal 21 |  |
| 1. PUJK selain Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Pergadaian Swasta yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), Pasal 10 ayat (3), dan Pasal 20 ayat (5) dikenakan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut: |  |
| 1. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan laporan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, dan Perusahaan Pergadaian Pemerintah; atau |  |
| 1. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan laporan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan. |  |
| 1. Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Perusahaan Pergadaian Swasta yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), Pasal 10 ayat (3), dan Pasal 20 ayat (5) dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis. |  |
|  |  |
| Pasal 22 |  |
| 1. Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 10 ayat (2), Pasal 12 ayat (4), Pasal 14 ayat (4), Pasal 17, dan Pasal 20 ayat (2) sampai dengan ayat (4), dapat dikenakan sanksi administratif berupa: |  |
| 1. peringatan atau teguran tertulis; dan/atau |  |
| 1. penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan. |  |
| 1. Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a. |  |
|  |  |
| BAB VIII |  |
| KETENTUAN PENUTUP |  |
|  |  |
| Pasal 23 |  |
| Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, ketentuan yang mengatur mengenai penyelesaian Pengaduan nasabah sebagaimana dimaksud dalam:   1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan; 2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan; 3. Pasal 40 sampai dengan Pasal 46 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan 4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 perihal Mediasi Perbankan,   dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. |  |
|  |  |
| Pasal 24 |  |
| Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan. |  |
|  |  |
| Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia. |  |
|  |  |
| Ditetapkan di Jakarta  pada tanggal  KETUA DEWAN KOMISIONER  OTORITAS JASA KEUANGAN  ttd.  WIMBOH SANTOSO |  |
| Diundangkan di Jakarta |  |
| pada tanggal |  |
| MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  REPUBLIK INDONESIA |  |
| ttd.  YASONNA H. LAOLY |  |
| LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN NOMOR |  |

RANCANGAN

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR /POJK.07/2019

TENTANG

LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

DI SEKTOR JASA KEUANGAN PADA OTORITAS JASA KEUANGAN

| **RANCANGAN PERATURAN** | **TANGGAPAN** |
| --- | --- |
| 1. UMUM   OJK memiliki tujuan mewujudkan keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Upaya perlindungan Konsumen dan masyarakat tersebut diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama, yaitu: pertama, meningkatkan kepercayaan Konsumen dan masyarakat dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*); dan kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan PUJK secara adil, efisien, dan transparan serta di sisi lain Konsumen memahami hak dan kewajiban terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produk.  Dalam rangka mencapai dua tujuan utama tersebut, OJK menyelenggarakan perlindungan konsumen dengan cara antara lain memberikan informasi serta edukasi bagi Konsumen dan masyarakat dalam bentuk pemberian dan penerimaan informasi atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya serta layanan pengaduan Konsumen. Hal ini sejalan dengan amanat pada Pasal 29 UU OJK agar OJK menyediakan perangkat dan mekanisme pelayanan Pengaduan konsumen. Upaya penyelenggaraan pemberian informasi diharapkan dapat mendorong perubahan perilaku dan pola interaksi antara Konsumen dan masyarakat menuju kearah yang lebih positif.  Seiring dengan pesatnya perkembangan produk dan layanan sektor jasa keuangan, kebutuhan Konsumen dan masyarakat terhadap informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya menjadi meningkat. Selain itu, dalam memanfaatkan produk dan layanan sektor jasa keuangan seringkali timbul ketidakpuasan Konsumen kepada Lembaga Jasa Keuangan yang diungkapkan melalui Pengaduan. Oleh karena itu, dalam rangka melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat, OJK perlu meningkatkan penyelenggaraan perlindungan Konsumen dan masyarakat melalui sistem layanan yang lebih andal dan informatif.  Untuk mencapai hal tersebut, OJK menyediakan layanan penerimaan informasi, layanan pemberian informasi dan layanan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. Dengan adanya Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan diharapkan pelaksanaan layanan kepada Konsumen dan masyarakat dapat ditangani secara jelas dan komprehensif.  Disamping itu, keberadaan aturan eksternal yang menjabarkan alur dan jangka waktu penyelesaian sengketa yang dapat dipantau penyelesaiannya melalui sistem, serta adanya Fasilitasi dan Fasilitasi Secara Terbatas bagi Konsumen yang ditindaklanjuti oleh OJK merupakan salah satu upaya OJK untuk menciptakan sebuah kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa dalam hal Konsumen dan/atau PUJK mengharapkan adanya penyelesaian melalui OJK. |  |

| **RANCANGAN PERATURAN** | **TANGGAPAN** |
| --- | --- |
| 1. PASAL DEMI PASAL |  |
|  |  |
| Pasal 1 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 2 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 3 |  |
| Yang dimaksud dengan “asas manfaat” adalah segala upaya dalam penyelenggaraan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan masyarakat serta Lembaga Jasa Keuangan secara keseluruhan.  Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah memberikan kesempatan kepada Konsumen dan masyarakat serta Lembaga Jasa Keuangan untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.  Yang dimaksud dengan “asas keamanan” adalah untuk memberikan jaminan kerahasiaan data dan/atau Informasi dalam penyelenggaraan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan.  Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah agar baik Lembaga Jasa Keuangan maupun Konsumen dan masyarakat menaati hukum serta memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan. |  |
|  |  |
| Pasal 4 |  |
| Ayat (1)  Yang dimaksud dengan “Konsumen” termasuk juga perwakilan Konsumen yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen. |  |
| Huruf a |  |
| Layanan penerimaan Informasi merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap Informasi/laporan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat. |  |
| Huruf b |  |
| Layanan pemberian Informasi merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap permintaan Informasi dan/atau pertanyaan (*inquiry*) yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat. |  |
| Huruf c |  |
| Layanan penerimaan Pengaduan merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap permintaan penyelesaian Pengaduan berindikasi Sengketa dan/atau pelanggaran yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat. |  |
| Ayat (2) |  |
| Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya antara lain meliputi:   1. sektor perbankan antara lain tabungan, *safe deposit box* dan kredit. 2. sektor industri keuangan non bank antara lain asuransi jiwa, *bancassurance*, penarikan agunan pembiayaan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang telah berizin dan terdaftar. 3. sektor pasar modal antara lain obligasi dan saham.   Yang dimaksud dengan “informasi lainnya” adalah informasi yang terkait dengan sistem dan informasi yang dikelola oleh OJK dan investasi *illegal*. |  |
|  |  |
| Pasal 5 |  |
| Ayat (1) |  |
| Meminta informasi kepada OJK meliputi pula pertanyaan (*inquiry*).  Yang dimaksud dengean “telepon” adalah telepon layanan kontak OJK. |  |
| Ayat (2) |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 6 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 7 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 8 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 9 |  |
| Ayat (1) |  |
| Upaya penyelesaian melalui OJK, antara lain dengan:   1. Fasilitasi; 2. Fasilitasi Secara Terbatas; dan/atau 3. Konsultasi. |  |
| Ayat (2) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (3) |  |
| Huruf a |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf b |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf c |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf d |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf e |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf f |  |
| Yang dimaksud “difasilitasi oleh OJK” adalah Fasilitasi dan Fasilitasi Secara Terbatas. |  |
| Huruf g |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf h |  |
| Angka 1 |  |
| Identitas Konsumen paling sedikit memuat:   1. nama lengkap Konsumen; 2. alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan 3. nomor telepon Konsumen yang dapat dihubungi.   Contoh identitas Konsumen dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun. |  |
| Angka 2 |  |
| Tanggapan Pengaduan adalah surat hasil penyelesaian Pengaduan yang dikeluarkan PUJK.  Tanggapan Pengaduan antara lain melalui surat atau surat elektronik (*email*). |  |
| Angka 3 |  |
| Cukup jelas. |  |
| Angka 4 |  |
| Dokumen pendukung lainnya merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen.  Contoh dari dokumen pendukung dari permasalahan yang diadukan antara lain slip setoran, bukti transfer, bukti pembayaran, dan/atau surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan transaksi/laporan bulanan rekening. |  |
| Ayat (4) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (5) |  |
| Yang dimaksud dengan “Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan” adalah PUJK belum menyampaikan Tanggapan Pengaduan sesuai dengan jangka waktu penanganan Pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.  Bukti telah menyampaikan Pengaduan dapat berupa antara lain resi pengiriman melalui perusahaan jasa pengiriman. |  |
|  |  |
| Pasal 10 |  |
| Ayat (1) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (2) |  |
| Penyampaian tanggapan permintaan penjelasan oleh Konsumen dan/atau PUJK antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), panggilan OJK. |  |
| Ayat (3) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (4) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (5) |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 11 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 12 |  |
| Ayat (1) |  |
| Huruf a |  |
| Cukup jelas. |  |
| Huruf b |  |
| Penyelesaian Sengketa yang dapat dipilih oleh Konsumen yaitu:   1. Fasilitasi Secara Terbatas oleh OJK; atau 2. lembaga alternatif penyelesaian sengketa. |  |
| Ayat (2) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (3) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (4) |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 13 |  |
| Ayat (1) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (2) |  |
| Cukup jelas. |  |
| Ayat (3) |  |
| Konsumen menyampaikan informasi mengenai tidak dapat hadir pada proses Fasilitasi Secara Terbatas kepada OJK dapat melalui surat, surat elektronik (*email*), atau telepon.  Informasi tidak dapat hadir disampaikan sebelum proses Fasilitasi Secara Terbatas dilaksanakan. |  |
|  |  |
| Pasal 14 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 15 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 16 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 17 |  |
| Ayat (1)  Cukup jelas. |  |
| Ayat (2)  Pelaporan tindak lanjut hasil Fasilitasi mengikuti jangka waktu yang dicantumkan dalam Akta Kesepakatan. |  |
|  |  |
| Pasal 18 |  |
| Konsultasi dilakukan dengan cara memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau PUJK atau mempertemukan Konsumen dan PUJK. |  |
|  |  |
| Pasal 19 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 20 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 21 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 22 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 23 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| Pasal 24 |  |
| Cukup jelas. |  |
|  |  |
| TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR |  |