



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 /POJK.07/2018
TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

Menimbang : a. bahwa salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat;

b. bahwa salah satu cara mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen adalah dengan memberikan kewajiban kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen;

c. bahwa layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, 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. 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.
2. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
4. Direksi bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:

- a. organ yang melakukan fungsi pengelolaan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar; atau
 - 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.
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; atau
 - b. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
6. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
7. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
8. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
9. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK.

BAB II
TUJUAN, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP LAYANAN
PENGADUAN

Bagian Kesatu
Tujuan Layanan Pengaduan

Pasal 2

Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

Pasal 3

Ruang Lingkup Layanan Pengaduan terdiri atas:

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

Bagian Ketiga
Prinsip Layanan Pengaduan

Pasal 4

PUJK dilarang mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

Pasal 5

- (1) PUJK wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan.
- (2) PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.

Pasal 6

- (1) PUJK wajib memublikasikan:
 - a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat; dan
 - b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (*website*) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai publikasi penanganan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB III

LAYANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 7

- (1) PUJK wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di setiap kantor PUJK.

Pasal 8

PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) PUJK wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen.

- (2) Dalam hal Pengaduan secara lisan, PUJK melakukan verifikasi pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (3) Dalam hal Pengaduan secara tertulis, PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 10

- (1) PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- (2) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
 - b. surat kuasa khusus;
 - c. jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
 - d. permasalahan yang diadukan.
- (3) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- (4) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (5) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4), PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- (6) PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5).
- (7) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.
- (8) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (7), adalah:
 - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.

Pasal 11

- (1) PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.
- (2) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan; dan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan.
- (3) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

Pasal 12

- (1) PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- (2) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan; dan

- c. nomor telepon fungsi atau unit Layanan Pengaduan PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (3) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

Pasal 13

Ketentuan lebih lanjut mengenai penerimaan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kedua Penanganan Pengaduan

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK meminta kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pasal 16

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan/atau ayat (4) diterima secara lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
- (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 di antara kedua kantor PUJK tersebut;
 - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau
 - c. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali PUJK.
- (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 di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), 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 memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
- (6) Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan PUJK, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal.
- (7) Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 17

- (1) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
- (2) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan.

Pasal 18

PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.

Pasal 19

PUJK dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- a. Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan.

Pasal 20

Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 21

- (1) PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
- (3) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.

Pasal 22

- (1) PUJK dapat menyampaikan Tanggapan Pengaduan berupa:
 - a. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - b. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
- (2) PUJK dapat mencantumkan jangka waktu bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- (3) PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.
- (4) PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 23

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelesaian Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Keempat

Keberatan Terhadap Tanggapan Pengaduan

Pasal 24

- (1) PUJK wajib menangani keberatan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan PUJK jika Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan PUJK.

- (2) PUJK wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai keberatan terhadap tanggapan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB IV

PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 25

- (1) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK maka PUJK wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara PUJK dan Konsumen.

BAB V

FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

Pasal 26

- (1) PUJK wajib membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- (2) Pembentukan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.
- (3) Fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibentuk di setiap kantor PUJK.
- (4) 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 27

Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki tugas paling sedikit:

- a. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
- b. menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan;
- c. melaporkan kepada Direksi PUJK mengenai proses Layanan Pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan;
- d. menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi PUJK;
- e. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK; dan

- f. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.

Pasal 28

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

Pasal 29

Pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan wajib memiliki paling sedikit:

- a. pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan
- b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.

Pasal 30

Ketentuan lebih lanjut mengenai fungsi atau unit Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VI

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 31

- (1) PUJK wajib melakukan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai PUJK.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembangan sumber daya manusia diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VII
PERAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS PUJK

Pasal 32

- (1) Direksi PUJK wajib menunjuk:
 - a. anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan
 - b. pejabat dan/atau pegawai di setiap kantor selain kantor pusat,
yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
- (2) Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertanggung jawab langsung kepada Direksi PUJK.
- (3) Direksi PUJK wajib memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur Layanan Pengaduan.

Pasal 33

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

Pasal 34

Ketentuan lebih lanjut mengenai peran Direksi dan Dewan Komisaris PUJK diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VIII
PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

Pasal 35

- (1) Prosedur Layanan Pengaduan wajib disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang dimiliki oleh PUJK.
- (2) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diterapkan oleh PUJK.

- (3) Prosedur Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, penyelesaian Pengaduan, dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.

Pasal 36

Prosedur penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 masing-masing wajib memuat paling sedikit kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan dalam menerima, menangani, maupun menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 37

Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB IX

MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 38

- (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) meliputi:
 - a. pengumpulan informasi;
 - b. analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan;
 - c. audit penanganan Pengaduan;
 - d. review manajemen; dan
 - e. perbaikan berkelanjutan.

Pasal 39

- (1) PUJK wajib memelihara register penerimaan Pengaduan.

- (2) Register penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).

Pasal 40

PUJK wajib menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB X

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 42

PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan internal Layanan Pengaduan.

Pasal 43

- (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara triwulanan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode triwulanan berakhir.
- (3) Dalam hal 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) Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Dalam hal penyampaian laporan Layanan Pengaduan melalui sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mengalami gangguan maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada Otoritas Jasa Keuangan cq. Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan sesuai dengan industri dari PUJK masing-masing dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- (6) Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB XI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 44

- (1) PUJK selain Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Pergadaian Swasta yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenakan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:
 - a. 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

- b. 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.
- (2) Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Perusahaan Pergadaian Swasta yang terlambat menyampaikan laporan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

Pasal 45

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 21, Pasal 22 ayat (3) dan ayat (4), Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 35, Pasal 36, Pasal 38, Pasal 39, Pasal 40, Pasal 42, dan Pasal 43, PUJK dapat dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan atau teguran tertulis; dan/atau
 - b. penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan.
- (2) 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 XII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 46

Pelaporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen di bidang sistem pembayaran disampaikan juga kepada otoritas sistem pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 47

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

BAB XIV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, ketentuan yang mengatur mengenai penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam:

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 7/7/PBI/2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
3. Pasal 34 sampai dengan Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah; dan
5. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008 perihal Perubahan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 49

- (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan.
- (2) Untuk Perusahaan Pergadaian Swasta, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku sejak 1 Juli 2020.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 September 2018

KETUA DEWAN
KOMISIONER OTORITAS
JASA KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA,
ttd
WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 September 2018

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
ttd
YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 151

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Deputi Direktur Konsultansi Hukum
dan Harmonisasi Peraturan Perbankan
1 Departemen Hukum

ttd

Wiwit Puspasari

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 /POJK.07/2018
TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Dalam melakukan Transaksi Keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban PUJK dan Konsumen, sehingga dapat menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui Pengaduan oleh Konsumen. Pengaduan yang disampaikan tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan pada akhirnya akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi Konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan Konsumen kepada PUJK.

Kepercayaan Konsumen merupakan pilar utama yang menopang perkembangan industri sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, upaya PUJK untuk tetap menjaga kepercayaan Konsumen adalah hal yang mutlak dilakukan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh PUJK yaitu menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

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

Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan senantiasa melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan Konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Salah satu upaya tersebut adalah melalui penguatan regulasi perlindungan Konsumen.

Secara umum, pengaturan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Namun pengaturan dalam kedua peraturan tersebut belum sepenuhnya mengatur secara spesifik terkait tahapan dan jangka waktu layanan Pengaduan Konsumen. Atas hal tersebut perlu disusun ketentuan dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, sebagai bentuk penguatan dari peraturan sebelumnya dengan menambahkan ketentuan terhadap PUJK yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan seiring dengan perkembangan industri jasa keuangan, serta jangka waktu Layanan Pengaduan yang melibatkan pihak lain.

Terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian di PUJK maka selain dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, Konsumen juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan “Konsumen” antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Prosedur singkat Layanan Pengaduan dapat menjadi bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan.

Contoh pencantuman pada bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan yaitu polis, buku tabungan, perjanjian kredit, kartu peserta, dan/atau syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Prosedur singkat Layanan Pengaduan meliputi tahapan Layanan Pengaduan Konsumen dan dokumen yang harus dipenuhi Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan.

Prosedur singkat Layanan Pengaduan dipublikasikan antara lain melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Huruf b

Dalam hal PUJK tidak memiliki kewajiban untuk menyusun dan menyampaikan laporan tahunan, PUJK tidak wajib mencantumkan penanganan pengaduan pada laporan tahunan.

Publikasi penanganan pengaduan antara lain memuat:

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

Ayat (2)

3. persenta Penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi
se dan Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan.
status

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon, dan/atau *short message services* (SMS).

Pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen Pengaduan.

Pengaduan yang diterima oleh PUJK dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen *walk in*, dikategorikan sebagai Pengaduan secara tertulis.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 8

Penyampaian penjelasan prosedur singkat Layanan Pengaduan dapat disampaikan oleh PUJK kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.

Penjelasan mengenai prosedur Layanan Pengaduan termasuk dokumen yang ditetapkan oleh PUJK dan penjelasan mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Huruf a

Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen paling sedikit memuat:

1. nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
2. alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan
3. nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.

Contoh identitas Konsumen dan/atau Perwakilan 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.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Dokumen pendukung yang dipersyaratkan merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Contoh dari dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan antara lain slip setoran, bukti transfer, polis asuransi, perjanjian kredit, dan/atau surat keterangan domisili.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Hal lain di luar kendali Konsumen antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar Konsumen dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Konsumen.

Pasal 11

Ayat (1)

Penyampaian konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada saat PUJK telah menerima Pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada saat PUJK telah menerima Pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kompeten” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi.

Yang dimaksud dengan “benar” adalah pemeriksaan Pengaduan telah dilakukan sesuai dengan prosedur.

Yang dimaksud dengan “objektif” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Permintaan dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya antara lain untuk:

- a. mengetahui substansi permasalahan Pengaduan; dan/atau
- b. memastikan itikad baik Konsumen.

Yang dimaksud dengan “pihak lainnya” antara lain pihak yang memiliki kerja sama dengan PUJK dalam penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengajuan Pengaduan secara tertulis dilakukan apabila diperlukan dokumen pendukung yang dimiliki oleh Konsumen untuk penyelesaian Pengaduan.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Hal lain di luar kendali PUJK antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain diluar PUJK dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu” adalah penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK dengan atau tanpa melalui tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Penolakan yang dilakukan oleh PUJK ditindaklanjuti dengan penyampaian penolakan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Huruf a

Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi dokumen dianggap membatalkan Pengaduannya.

Kekurangan dokumen dapat mengakibatkan PUJK tidak mampu menganalisis dan mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan secara kompeten, benar, dan objektif.

Huruf b

Pengaduan yang telah mendapatkan penyelesaian, terdiri atas:

1. Pengaduan yang mencapai kesepakatan; atau
2. Pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

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

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh dari Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian, antara lain penyampaian pernyataan maaf dan penawaran ganti rugi (*redress/remedy*), jika Pengaduan Konsumen benar.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Tanggapan tertulis diperlukan sebagai bukti tertulis bagi Konsumen untuk meneruskan ke proses selanjutnya.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dapat menjadi bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Sarana informasi untuk memublikasikan fungsi atau unit Layanan Pengaduan antara lain melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Pemeliharaan register penerimaan Pengaduan dapat dalam bentuk manual atau digital.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 40

Penatausahaan seluruh dokumen dilakukan sejak proses penerimaan sampai dengan penyelesaian Pengaduan.

Penatausahaan dokumen untuk Pengaduan secara lisan antara lain rekaman pembicaraan.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

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.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Yang dimaksud dengan “otoritas sistem pembayaran” dalam hal ini adalah Bank Indonesia.

Pasal 47
Cukup jelas.

Pasal 48
Cukup jelas.

Pasal 49
Cukup jelas.

Yth.

Direksi/Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, di tempat,

SALINAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI
SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan amanat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246), perlu untuk mengatur pelaksanaan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan, sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

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.
2. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

4. Direksi bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:
 - a. organ yang melakukan fungsi pengelolaan 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; atau
 - 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.
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; atau
 - b. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
6. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
7. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
8. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
9. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK.

II. PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

1. Dalam rangka pelaksanaan Layanan Pengaduan, PUJK melakukan publikasi penanganan Pengaduan yang paling sedikit memuat:

- a. jumlah Pengaduan yang diterima oleh PUJK;
 - b. jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan; dan
 - c. persentase dan status penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan.
2. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
 3. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan antara lain pada laporan tahunan, laman (*website*) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
 4. Bentuk publikasi penanganan Pengaduan, sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

III. LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK melakukan penerimaan atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.
 - a. Penerimaan Pengaduan secara lisan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - 1) PUJK menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
 - 2) PUJK memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
 - 3) PUJK melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 4) PUJK menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
 - 5) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
 - 6) PUJK mendokumentasikan penerimaan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
- b. Penerimaan Pengaduan secara tertulis, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- 1) PUJK menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
 - 2) Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
 - 3) Penerimaan dan pencatatan Pengaduan pada register penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan secara *walk in* dilakukan berdasarkan formulir penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2).
 - 4) PUJK menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
 - 5) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada angka 4), adalah:
 - a) identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, paling sedikit memuat:
 - (1) nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
 - (2) alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan

(3) nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.

Contoh identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen perorangan 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.

Bagi Konsumen selain Konsumen perorangan, contoh identitas dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku dari pihak yang berhak mewakili baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau berdasarkan kuasa dari pihak yang diwakilkan.

- b) surat kuasa khusus;
 - c) jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
 - d) permasalahan yang diadukan;
- 6) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada angka 5) huruf b) disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- 7) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang harus dilengkapi.
- 8) PUJK memberikan:
- a) penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan dan penyampaian bukti tanda terima Pengaduan; dan/atau
 - b) informasi dan meminta kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 5), jika Konsumen belum memenuhi dokumen yang ditetapkan.

- 9) Penyampaian hal-hal sebagaimana dimaksud pada angka 8) kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Contoh media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK antara lain akun media sosial yang dimiliki oleh PUJK atau media elektronik lain yang dinyatakan oleh PUJK merupakan sarana untuk Layanan Pengaduan.

- 10) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 5) bersifat rahasia, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasiaan dokumen.
- 11) PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- 12) Dalam rangka pemenuhan kelengkapan dokumen dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, PUJK mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (6) sampai dengan ayat (8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- 13) PUJK menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen baik secara langsung atau tidak langsung.
- 14) Bukti tanda terima Pengaduan secara langsung disampaikan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melakukan tatap muka dalam proses penyampaian Pengaduan di kantor PUJK.
- 15) Penyampaian bukti secara tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

16) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 13) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

2. Penanganan Pengaduan secara lisan dan tertulis

a. Setelah Pengaduan diterima, PUJK melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

1) pemeriksaan internal atas Pengaduan secara:

a) Kompeten yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, paling sedikit:

- (1) memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan permasalahan Pengaduan;
- (2) mampu menganalisis Pengaduan; dan
- (3) mampu menyusun laporan pemeriksaan Pengaduan.

b) Benar yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur, antara lain tahapan dan metode pemeriksaan Pengaduan yang telah ditetapkan.

c) Objektif yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan, yang dilakukan dengan cara memberikan:

- (1) perlakuan yang seimbang pada setiap Pengaduan;
- (2) kesempatan kepada Konsumen untuk menjelaskan materi Pengaduan;
- (3) kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap Pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian Pengaduan (jika ada);

- (4) dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan;
 - (5) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan; dan
 - 2) analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- b. Penanganan Pengaduan secara lisan paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - 1) PUJK melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
 - 2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, PUJK dapat meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
 - 3) Permintaan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 2) dilakukan sebelum jangka waktu penyelesaian Pengaduan berakhir.
 - 4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2) ditindaklanjuti oleh PUJK dengan mengikuti tata cara dan jangka waktu Layanan Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

- 5) PUJK mendokumentasikan penanganan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
 - c. PUJK melakukan penanganan Pengaduan secara tertulis dengan menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
3. Penolakan Pengaduan
 - a. PUJK dapat menolak menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
 - b. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan penolakan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis disertai dengan alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
 - c. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan penolakan Pengaduan disampaikan secara tertulis disertai alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
 - d. Dalam hal PUJK menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, PUJK dapat menetapkan jangka waktu tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan.
 - e. Dalam hal terdapat penetapan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf d, PUJK menginformasikan jangka waktu penyelesaian pengaduan dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
4. Dalam rangka penyelesaian Pengaduan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. PUJK memberikan Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
 - b. Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, berupa:

- 1) penjelasan permasalahan yaitu Tanggapan Pengaduan diberikan dalam hal tidak terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - 2) penawaran penyelesaian yaitu Tanggapan Pengaduan diberikan dalam hal terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
 - c. Penawaran penyelesaian sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 2) antara lain dapat berupa penyampaian pernyataan maaf, penawaran ganti rugi (*redress/remedy*), dan/atau perbaikan produk dan/atau layanan.
 - d. Dalam hal PUJK memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada huruf c, dengan persyaratan paling sedikit sebagai berikut:
 - 1) Konsumen telah memenuhi kewajibannya; dan
 - 2) ganti rugi diberikan dengan mempertimbangkan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung pada Konsumen.
 - e. PUJK menangani keberatan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
 - f. PUJK melakukan penelaahan terhadap dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk memastikan dokumen tersebut dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
 - g. Dalam hal berdasarkan penelaahan sebagaimana dimaksud pada huruf f, dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak memengaruhi Tanggapan Pengaduan, PUJK dapat menolak Pengaduan dengan mengikuti tata cara sebagaimana dimaksud dalam angka 3.
 - h. PUJK menyelesaikan keberatan dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
5. PUJK mengadministrasikan Layanan Pengaduan yang memuat informasi paling sedikit:

- a. identitas Konsumen;
 - b. materi Pengaduan; dan
 - c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.
6. Direksi PUJK menetapkan prosedur tertulis Layanan Pengaduan.
7. Dewan Komisaris PUJK memastikan Direksi PUJK memiliki prosedur tertulis Layanan Pengaduan.
8. PUJK harus memastikan bahwa seluruh pegawai:
 - a. pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan; dan
 - b. yang berhubungan langsung dengan Konsumen, mengetahui tentang prosedur Layanan Pengaduan dan dapat memberikan informasi yang benar tentang prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

IV. PEMBENTUKAN FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK.
2. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
3. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki akses kepada fungsi lain yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan Pengaduan.
4. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat, paling rendah dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi.
5. Dalam hal fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi, penunjukkan pejabat yang bertanggungjawab terhadap fungsi atau unit Layanan Pengaduan dituangkan dalam surat keputusan Direksi.
6. Pejabat yang ditunjuk oleh Direksi sebagaimana dimaksud pada angka 5 dapat dirangkap oleh pejabat dari fungsi atau unit lain kecuali fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.
7. Pemimpin fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat sebagaimana dimaksud pada angka 4 bertanggung jawab atas fungsi atau unit Layanan Pengaduan di seluruh kantor PUJK.
8. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan dapat memiliki struktur organisasi yang berbeda di setiap kantor PUJK.

Contoh: PUJK membentuk unit Layanan Pengaduan di kantor Pusat PUJK dan membentuk fungsi Layanan Pengaduan di kantor cabang PUJK.

9. Direksi PUJK menetapkan tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK dalam prosedur Layanan Pengaduan. Kewenangan tersebut harus dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan secara efektif dalam jangka waktu yang ditetapkan.
10. Tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan selain kantor pusat paling sedikit:
 - a. menerima Pengaduan;
 - b. mencatat Pengaduan; dan
 - c. menjelaskan prosedur singkat Layanan Pengaduan.

V. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Pelaksanaan tugas dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan dilakukan oleh pegawai yang memiliki kompetensi untuk melakukan Layanan Pengaduan secara efektif dan efisien.
2. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang berhubungan langsung dengan konsumen sebelum penempatan pegawai dimaksud.
3. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan secara berkala kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
4. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai selain pegawai sebagaimana dimaksud angka 3 paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
5. Materi pelatihan Layanan Pengaduan bagi pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari:
 - a. prosedur Layanan Pengaduan yang terdiri dari:
 - 1) penerimaan Pengaduan;
 - 2) penanganan Pengaduan; dan
 - 3) penyelesaian Pengaduan
 - b. tugas pokok dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan;
 - c. pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK;
 - d. etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.

6. PUJK melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan.
7. Evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 6, dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman pegawai dan kesesuaian materi pelatihan.
8. PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

VI. PEMANTAUAN PROSES LAYANAN PENGADUAN

PUJK menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya melalui sarana Layanan Pengaduan yang disediakan oleh PUJK.

VII. MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan antara lain meliputi:

1. pengumpulan informasi, dilakukan oleh PUJK dengan mengumpulkan, mencatat, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mengelola Pengaduan yang masuk.
2. analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan, dilakukan oleh PUJK paling sedikit untuk :
 - a. identifikasi akar permasalahan dari suatu Pengaduan (*rootcause of complaint*), tren dan mayoritas permasalahan yang sering disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
 - b. evaluasi atas:
 - 1) kinerja dan efektivitas Layanan Pengaduan;
 - 2) efektivitas tindakan untuk memitigasi risiko; dan
 - 3) kebutuhan atas peningkatan kualitas dari sistem Layanan Pengaduan.
 - c. Pemantauan proses Layanan Pengaduan, sumber daya yang dibutuhkan dan pengaduan yang perlu mendapatkan perhatian.
3. Evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b, dapat juga dilakukan atas:
 - a. kesesuaian produk dan/atau layanan jasa keuangan; dan/atau
 - b. kinerja dari pihak eksternal terkait Layanan Pengaduan.

4. Audit penanganan Pengaduan, dilakukan oleh PUJK secara teratur untuk mengevaluasi pelaksanaan Layanan Pengaduan.
Kegiatan audit penanganan Pengaduan dapat dilakukan sebagai bagian dari proses audit lainnya yang memiliki keterkaitan dengan proses penanganan Pengaduan. Hasil audit harus dipertimbangkan dalam tinjauan manajemen untuk mengidentifikasi masalah dan peningkatan proses Layanan Pengaduan.
5. Reviu manajemen, dilakukan oleh manajemen PUJK dengan melakukan reviu terhadap hasil laporan audit dan informasi lainnya dan menentukan langkah tindak lanjut penanganan Pengaduan.
6. Perbaikan berkelanjutan, dilakukan oleh PUJK dengan melaksanakan tindak lanjut atas reviu manajemen sebagaimana dimaksud pada angka 4 dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses penanganan Pengaduan.

VIII. LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Penyusunan laporan Layanan Pengaduan
 - a. Direksi PUJK menugaskan fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menyusun laporan Layanan Pengaduan.
 - b. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan menyusun laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a secara berkala.
 - c. Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a disusun untuk keperluan:
 - 1) pelaporan internal Layanan Pengaduan; dan
 - 2) laporan triwulanan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
 - d. Pelaporan internal Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1), dibuat secara internal dengan menggunakan format/bentuk laporan yang ada di masing-masing PUJK.
 - e. Laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 2), disusun paling kurang memuat:
 - 1) jenis produk dan/atau layanan dan permasalahan yang diadukan;
 - 2) Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan;
 - 3) penyebab Pengaduan; dan

- 4) publikasi negatif Pengaduan.
 - f. Publikasi negatif Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e angka 4) memuat Pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai.
 - g. Pengaduan yang belum selesai merupakan Pengaduan yang masih dalam proses penanganan Pengaduan.
Pengaduan yang tidak selesai merupakan Pengaduan yang telah mendapatkan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
 - h. Direksi PUJK bertanggung jawab terhadap isi laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e.
 - i. Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e, dilakukan sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
2. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan
 - a. Direksi PUJK memastikan penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
 - b. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - c. Dalam hal:
 - 1) sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami permasalahan teknis;
 - 2) fasilitas komunikasi PUJK yang terkait sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan; atau
 - 3) PUJK belum memiliki fasilitas komunikasi sehingga tidak dapat menyampaikan laporan melalui sistem pelaporan elektronik,

laporan disampaikan secara manual (luring) disertai dengan pemberitahuan secara tertulis dan dikirimkan kepada OJK melalui surat yang ditujukan kepada OJK cq Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan sesuai dengan industri dari PUJK masing-masing cq satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan masing-masing PUJK dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

- d. Pengenaan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang atas keterlambatan laporan Layanan Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban PUJK untuk menyampaikan laporan Layanan Pengaduan tersebut.

IX. KETENTUAN PENUTUP

1. Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan dalam Surat Edaran OJK ini mulai berlaku pada tanggal 10 Maret 2019.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA
KEUANGAN

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

PERIODE: s.d. Tahun

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai ^{*)}		Dalam Proses ^{**)}		Tidak Selesai ^{***)}		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
TOTAL								

Keterangan:

- *) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:
 - 1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- **) Kolom Dalam Proses diisi apabila:
 - 1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 - 2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.
- ***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan
aslinya Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

LAMPIRAN II

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA
KEUANGAN

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Petunjuk pengisian ini menjelaskan penyusunan laporan Layanan Pengaduan, sebagai berikut:

1. format laporan jenis produk dan permasalahan yang diadukan (Tabel 1);
2. format laporan pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan (Tabel 2);
3. format laporan penyebab pengaduan (Tabel 3); dan
4. format publikasi negatif pengaduan (Tabel 4).

Umum

Laporan Layanan Pengaduan bagian I sampai dengan bagian III diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan, yaitu jumlah Pengaduan yang diterima, ditangani, dan diselesaikan selama periode pelaporan (termasuk jumlah Pengaduan pada pelaporan periode sebelumnya yang belum selesai). Selanjutnya bagian IV diisi dengan kuantitas (jumlah) publikasi negatif Pengaduan khusus terkait Pengaduan yang telah diterima baik yang belum selesai maupun tidak selesai (mengacu definisi Pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai sebagaimana dimaksud dalam Romawi VIII huruf g Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini) dan diketahui oleh PUJK.

Contoh:

Pada Perbankan, apabila dalam periode pelaporan Juli s.d. September 2018 terdapat 40 pengaduan mengenai tabungan dengan nilai pengaduan sebesar Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) maka angka yang dimasukkan kedalam laporan adalah angka 40.

Khusus

Bagian I: Jenis Produk dan/atau layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Produk dan/atau layanan jasa keuangan yang terdapat pada masing-masing jenis Produk dan/atau layanan jasa keuangan pada PUJK yang bersifat umum. PUJK memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum pada lampiran format laporan ini sesuai dengan industrinya.

Contoh:

Perusahaan Asuransi memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Perasuransian.

Apabila produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran format laporan ini, PUJK memilih salah satu pilihan yaitu:

- a. pada format laporan Layanan Pengaduan Bank Umum/Syariah dan BPR/S
 - Penghimpunan Dana Lainnya;
 - Penyaluran Dana Lainnya;
 - Sistem Pembayaran lainnya; atau
 - Produk Kerjasama lainnya.
- b. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Perasuransian memilih “kegiatan lainnya”.
- c. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perantara Pedagang Efek dan Manajer Investasi memilih “kegiatan lainnya”.
- d. Pada format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Pembiayaan memilih “pembiayaan lainnya yang disetujui oleh OJK”.
- e. Pada format laporan Layanan Pengaduan Dana Pensiun memilih “kegiatan lainnya”.
- f. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi memilih “kegiatan lainnya”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kolom Kategori Permasalahan dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan. Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan sebagai berikut:

“lainnya: ...(sebutkan uraian permasalahan)”.

Contoh:

- a. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk deposito mengenai bunga yang tidak sesuai maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Deposito	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan

- b. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk asuransi kesehatan mengenai besaran pencairan klaim yang ditolak maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Pencairan Klaim Ditolak

- c. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk pembiayaan investasi berupa sewa pembiayaan mengenai denda/penalti yang dikenakan maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan	Denda/Penalti

- d. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk transaksi efek berupa transaksi efek saham mengenai transaksi pembelian saham PT ABC oleh Perusahaan Sekuritas tanpa sepengetahuan investor maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham	Transaksi Tanpa Ijin Konsumen

- e. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai mengenai lelang barang jaminan yang tidak sesuai dengan prosedur maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Penyaluran Uang Pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai	Lelang

Dalam hal terdapat 1 (satu) Pengaduan yang menyangkut beberapa kategori permasalahan yang saling terkait, PUJK cukup mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan yang menjadi pokok permasalahan saja.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk pembiayaan multiguna berupa sewa pembiayaan mengenai angsuran yang telah diberikan namun belum diterima PUJK sehingga Konsumen dikenakan denda keterlambatan pembayaran angsuran maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	Kegagalan/keterlambatan transaksi

3. Jumlah Pengaduan

Pada kolom (b), akan terisi secara otomatis ketika PUJK mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan untuk masing-masing status penyelesaian yang terdapat pada kolom (c) sampai dengan kolom (e).

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (e), PUJK mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan per kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Tidak Selesai” (kolom d) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun

Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom e) apabila:

- 1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
 - a) Pengaduan secara lisan dikategorikan sedang dalam proses terhitung sejak diterima oleh PUJK; atau
 - b) Pengaduan secara tertulis dikategorikan sedang dalam proses terhitung sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.
- 2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh Pengaduan yang telah diselesaikan pada periode laporan, baik yang diterima pada periode tersebut maupun periode sebelumnya.

1. Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya
Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya namun belum dapat diselesaikan pada periode pelaporan tersebut. Jumlah Pengaduan terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang telah diselesaikan, dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan triwulan III, tahun 2018 terdapat:

- a. Telah diselesaikan

35 (tiga puluh lima) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK pada pelaporan triwulan III tahun 2018 dan baru dapat diselesaikan dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, dengan rincian:

- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap);
- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari kerja tetapi kurang dari 40 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap); dan
- bulan November 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf a dengan:

- 15 Pengaduan pada kolom (a);
- 15 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 5 Pengaduan pada kolom (c);

b. sedang dalam proses penyelesaian

3 (tiga) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian sampai dengan PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan triwulan IV tahun 2018, dengan rincian:

- sebanyak 3 (tiga) Pengaduan (Pengaduan sedang dalam proses telah ditangani dalam jangka waktu lebih dari 40 hari sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf b dengan:

- 3 Pengaduan pada kolom (c).

2. Pengaduan yang diterima dalam periode pelaporan

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang telah diselesaikan, dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018 terdapat:

a. Telah diselesaikan

30 (tiga puluh) Pengaduan yang telah diselesaikan oleh PUJK dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, dengan rincian:

- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (Pengaduan secara lisan diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja);
- bulan Desember 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja)
- bulan November 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari kerja tetapi kurang dari 40 hari kerja); dan
- pada bulan Desember 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari kerja),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf a dengan:

- 20 Pengaduan pada kolom (a);
- 5 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 5 Pengaduan pada kolom (c);

b. sedang dalam proses penyelesaian

20 Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian, dengan rincian:

- tanggal 18 Desember 2018 diterima sebanyak 10 (sepuluh) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018;
- tanggal 19 November 2018 diterima sebanyak 7 (tujuh) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018; dan
- tanggal 24 Oktober 2018 diterima sebanyak 3 (tiga) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018;

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf b dengan:

- 10 Pengaduan pada kolom (a);
- 7 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 3 Pengaduan pada kolom (c).

Bagian III : Penyebab Pengaduan

Penyebab Pengaduan diisi dengan hasil analisis PUJK mengenai penyebab terjadinya Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen, baik yang berasal dari kelemahan-kelemahan yang ada pada PUJK, faktor kehati-hatian Konsumen, maupun faktor lainnya yang berada diluar kendali PUJK dan Konsumen, seperti gangguan komunikasi yang menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi.

Jumlah total Pengaduan pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas (jumlah) Pengaduan pada jenis produk dan/atau layanan pada bagian I.

Apabila penyebab Pengaduan tidak dapat digolongkan ke dalam salah satu kriteria yang ada, maka PUJK mengelompokkan penyebab Pengaduan tersebut pada kriteria “lain-lain” dan menyebutkan jenis penyebab Pengaduan tersebut.

Bagian IV : Publikasi Negatif Pengaduan

Publikasi negatif Pengaduan diisi dengan hasil pemantauan PUJK terhadap publikasi negatif Pengaduan di berbagai media yang terkait dengan:

1. Pengaduan yang masih dalam proses penanganan Pengaduan; dan
2. Pengaduan yang telah mendapatkan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan,

antara lain melalui surat pembaca, artikel majalah, liputan televisi, surat elektronik yang tidak ditujukan kepada PUJK bersangkutan, maupun bentuk publikasi negatif Pengaduan lainnya.

DAFTAR ISI

CONTOH BANTUAN PILIHAN DALAM PENGISIAN LAPORAN LAYANAN

PENGADUAN

BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/S.....11

LEMBAGA PEMBIAYAAN.....23

PERUSAHAAN PERASURANSIAN.....29

PERANTARA PEDAGANG EFEK DAN MANAJER INVESTASI.....35

PERUSAHAAN DANA PENSIUN.....40

PERUSAHAAN PERGADAIAN, PERUSAHAAN PENJAMINAN, DAN

PENYELENGGARA LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS

TEKNOLOGI INFORMASI.....43

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/S

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN
YANG DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.	Giro	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Pencairan tidak sesuai perintah/specimen Penutupan rekening Permintaan pengembalian dana Jumlah saldo rekening Pendebetan rekening tanpa persetujuan Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:... (sebutkan)				

2.	Deposito	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan / keterlambatan transaksi Penundaan/Penolakan pencairan Pembukaan tanpa/tidak sesuai persetujuan				
----	----------	--	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Pencairan tanpa/tidak sesuai persetujuan Lainnya:... (sebutkan)				
3.	Tabungan	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah saldo rekening Pendebetan rekening tanpa persetujuan Pemblokiran/Penutupan/perubahan rekening secara sepihak Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) Lainnya:... (sebutkan)				
4.	Kewajiban pada Bank Lain	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				
5.	Penghimpunan Dana Lainnya	(sebutkan)...				

6.	Kredit/ Pembiayaan Investasi	Bunga/Ba gi Hasil/Mar gin Keuntung an Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterla mba tan transaksi				
----	------------------------------------	---	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Jumlah tagihan Permasalahan agunan/jam inan Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Sistem Layanan Informasi Konsumen Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:... (sebutkan)				
7.	Kredit/ Pembiayaan Modal Kerja	Bunga/Ba gi Hasil/Mar gin Keuntung an Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterla mba tan transaksi Jumlah tagihan Permasalahan n agunan/jami nan Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Sistem Layanan Informasi Keuangan Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:... (sebutkan)				

8.	Kredit/ Pembiayaan Kendaraan Bermotor	Bunga/Ba gi Hasil/Mar gin Keuntung an Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterla mba tan transaksi Jumlah tagihan Permasalaha n agunan/jami nan				
----	--	---	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Sistem Layanan Informasi Keuangan Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Perilaku petugas penagihan Lainnya:... (sebutkan)				
9.	Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan Permasalahan agunan/jaminan Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Sistem Layanan Informasi Keuangan Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Perilaku petugas penagihan Permasalahan Penyerahan rumah/apartemen Lainnya:...				

		(sebutkan)				
10.	Kredit Tanpa Agunan	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Sistem Layanan Informasi Keuangan Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Perilaku petugas penagihan Lainnya:...(sebutkan)				
11.	Penempatan pada Bank Lain	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:...(sebutkan)				
12.	Penyaluran Dana Lainnya	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:...(sebutkan)				

13.	Kartu ATM/Debit/ Mesin ATM	Biaya Administrasi/ Transaksi Kegagalan/keterla mba tan/ketidaksesuaia n transaksi (mis: tarik/setor)				
-----	----------------------------------	---	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan Mesin ATM rusak Lainnya:...(sebutkan)				
14.	Kartu Kredit	Bunga/Bagi Hasil Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/sanggahan transaksi Sistem Layanan Informasi Keuangan Pemblokiran/Penutupan/perubahan rekening secara sepihak Account take over dan kartu diaktifkan pihak lain Fraud application Perilaku petugas penagihan Lainnya:...(sebutkan)				
15.	Kartu Pra Bayar	Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:...(sebutkan)				
16.	Direct Debit	Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:...(sebutkan)				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
17.	Standing Instruction	Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				
18.	Travellers Cheque	Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				
19.	Kliring (Transfer)/ Remittance	Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah transaksi kliring/transfer Lainnya:... (sebutkan)				
20.	RTGS	Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Jumlah transaksi RTGS Kegagalan/keterlambatan transaksi Fraud eksternal dan kelalaian Bank Lainnya:... (sebutkan)				

21.	Electronic Banking	Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/keterla mba tan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:... (sebutkan)				
-----	--------------------	---	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
22.	Bilyet Giro	Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/ keterlambatan transaksi Lainnya:... (sebutkan)				
23.	Sistem Pembayaran lainnya	Keberadaan atas transaksi SWIFT tidak sesuai dengan tujuan pengiriman Lainnya:... (sebutkan)				
24.	Bancassurance	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/ keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Penolakan klaim oleh asuransi Lainnya:... (sebutkan)				
25.	Reksadana	Tidak menerima laporan/statement; Keterlambatan penerimaan dana hasil pencairan Reksa Dana (redemption) Jumlah NAB, UP atau NAB/UP Unauthorized transaction Kegagalan/ keterlambatan transaksi Jumlah saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				

26.	Pengelolaan Portofolio Efek Untuk Kepentingan Nasabah	...(Sebutkan)				
-----	---	---------------	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
	Secara Individual (KPD)					
27.	Produk Kerjasama lainnya	...(Sebutkan)				
28.	Bank Garansi	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Permasalahan agunan/jaminan Penolakan klaim Lainnya:... (sebutkan)				
29.	Derivatif	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				

30.	Wealth Management	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi Kegagalan/ keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				
31.	Safe Deposit Box	Denda/Penalti Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Kebakaran/ Kehilangan barang Lainnya:... (sebutkan)				
32.	Trade Finance/Letter of Credit	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/saldo rekening Lainnya:... (sebutkan)				
33.	Commercial Paper	Kegagalan/keterlambatan transaksi Lainnya:... (sebutkan)				
34.	SMS Banking	Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Kegagalan/keterlambatan transaksi Lainnya:... (sebutkan)				
35.	Structured Product	Transaksi Lainnya:... (sebutkan)				
36.	Trust	Transaksi Lainnya:... (sebutkan)				
37.	Valuta Asing	Transaksi Ketidaksesuaian nilai tukar Lainnya:... (sebutkan)				
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan
		(a)	(b)	(c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media cetak/elektronik	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media cetak/elektronik	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
LEMBAGA PEMBIAYAAN

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN
YANG DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.	Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan/pokok Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan Permasalahan agunan/jaminan Sistem Layanan Informasi Keuangan Lainnya:...(sebutkan)				
2.	Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (sale and leaseback)	(sebutkan)...				

3.	Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	Bunga/Bagi Hasil/Mar gin Keuntung an Jumlah piutang Permasalahan Agunan/Jami nan Lainnya...(sebutkan)				
----	---	--	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
4.	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan Permasalahan Agunan/Jaminan Sistem Layanan Informasi Keuangan Keberatan biaya tambahan/denda Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Perbedaan perhitungan bunga atau pokok Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:...(sebutkan)				
5.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan proyek	(sebutkan)...				
6.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur	(sebutkan)...				
7.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa-Balik (<i>Sale and Leaseback</i>)	(sebutkan)...				
8.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang dengan	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Jumlah piutang				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
	Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	Permasalahan Agunan/Jaminan Lainnya:...(sebutkan)				
9.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Jumlah piutang Lainnya:...(sebutkan)				
10.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha	Permasalahan agunan/jaminan Lainnya:...(sebutkan)				
11.	Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	(sebutkan)...				
12.	Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Denda/Penalti Kegagalan/keterlambatan transaksi Jumlah tagihan Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan Permasalahan Agunan/Jaminan Sistem Layanan Informasi Keuangan Keberatan biaya tambahan/denda Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Perbedaan perhitungan bunga atau pokok Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain Lainnya:...(sebutkan)				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
13.	Pembiayaan lainnya yang disetujui OJK	(sebutkan)...				
14.	Pemberian Jasa Konsultasi	(sebutkan)...				
15.	Penyertaan Saham Modal Ventura	(sebutkan)...				
16.	Penyertaan melalui pembelian obligasi konversi	(sebutkan)...				
17.	Pembelian sukuk atau obligasi syariah konversi	(sebutkan)...				
18.	Pembiayaan melalui pembelian surat utang/sukuk /obligasi syariah yang diterbitkan pasangan usaha pada tahap rintisan awal dan/atau pengembangan usaha	(sebutkan)...				
19.	Pembiayaan usaha produktif	(sebutkan)...				
20.	Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil	(sebutkan)...				
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan
		(a)	(b)	(c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PERUSAHAAN PERASURANSIAN

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.	Asuransi Umum berupa Asuransi Alat Berat	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. <i>Endosemen</i> polis 6. Cuti Premi 7. Ketidaksesuaian polis 8. Pembayaran premi 9. Penggelapan premi 10. Permintaan pengembalian premi 11. Pemotongan premi 12. Kenaikan tarif premi 13. Pembatalan/ penutupan polis 14. Pelanggaran oleh agen 15. Lainnya:... (sebutkan)				
2.	Asuransi Umum berupa Asuransi Gempa Bumi					
3.	Asuransi Umum berupa Asuransi Harta Benda					
4.	Asuransi Umum berupa Asuransi Kebakaran					
5.	Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor					
6.	Asuransi Umum berupa Asuransi Perjalanan					
7.	Asuransi Umum berupa Asuransi Kecelakaan Diri					
8.	Asuransi Umum berupa Asuransi Tanggung Gugat/ <i>Liability</i>					
9.	Asuransi Umum berupa Asuransi Kredit dan Asuransi Kredit PHK					
10.	Asuransi Umum berupa Asuransi Pengangkutan (<i>Cargo</i>)					

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
11.	Asuransi Umum berupa Asuransi Penjaminan (<i>Surety Bond</i>)					
12.	Asuransi Umum berupa Asuransi Rangka Kapal					
13.	Asuransi Umum berupa Asuransi Rangka Pesawat					
14.	Asuransi Umum berupa Asuransi Rekayasa					
15.	Asuransi Umum berupa Asuransi Uang					
16.	Asuransi Umum berupa Asuransi Properti/ <i>Industrial All Risk</i>					
17.	Asuransi Umum berupa Asuransi Satelit					
18.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Marine Hull</i>					
19.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Aviation</i>					
20.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Energy Offshore</i>					
21.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Energy Onshore</i>					
22.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Engineering</i>					
23.	Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Heavy Equipment</i>					

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
24.	Asuransi Umum (lainnya)					
25.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (<i>Term Life</i>)	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. <i>Endosemen</i> polis 6. Cuti premi 7. Ketidaksesuaian polis 8. Pembayaran premi 9. Penggelapan premi 10. Permintaan pengembalian premi 11. Kenaikan tarif premi 12. Pembatalan/ penutupan polis 13. Pencairan reimbusment 14. Keterlambatan proses klaim 15. Pencairan tabungan hari tua 16. Belum menerima manfaat anuitas 17. Pelanggaran oleh agen 18. Data tidak akurat 19. Keberatan atas nilai investasi (unit <i>link</i>) 20. Lainnya:... (sebutkan)				
26.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (<i>Endowment Assurance</i>)					
27.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit					
28.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Mikro					
29.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Seumur Hidup (<i>whole life</i>)					
30.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kecelakaan Diri					
31.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan					
32.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi TKI					
33.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Anuitas Dana Pensiun					
34.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Anuitas Umum					
35.	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Penyakit Kritis					
36.	Asuransi Jiwa (lainnya)					

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
37.	Asuransi Wajib berupa Asuransi Perjalanan	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. Ketidaksesuaian polis 6. Pembayaran premi 7. Permintaan pengembalian premi 8. Pembatalan/ penutupan polis 9. Penerbitan polis tanpa persetujuan 10. Lainnya:... (sebutkan)				
38.	Asuransi Sosial berupa BPJS Kesehatan	1. Ketidaksesuaian fasilitas dengan iuran 2. Denda keterlambatan bayar iuran				
39.	Asuransi Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan	3. Klaim jaminan kecelakaan kerja 4. Klaim jaminan kematian 5. Pencairan jaminan hari tua 6. Lainnya:... (sebutkan)				
40.	Reasuransi	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Keterlambatan pembayaran klaim 5. Lainnya:... (sebutkan)				
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan
		(a)	(b)	(c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PERANTARA PEDAGANG EFEK DAN MANAJER INVESTASI
PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.	Transaksi Efek berupa Surat Pengakuan Utang	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /imbal hasil Kegagalan/keterlambatan transaksi Perilaku pegawai (<i>fraud</i> , penipuan, kecurangan) Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Lainnya (sebutkan)...				
2.	Transaksi Efek berupa Surat Berharga Komersial	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /imbal hasil Kegagalan/keterlambatan transaksi Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Lainnya (sebutkan)...				
3.	Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /imbal hasil <i>Force Sale</i> Kegagalan/keterlambatan transaksi Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Transaksi tanpa izin Konsumen Lainnya (sebutkan)...				
4.	Transaksi Efek berupa Obligasi	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /Imbal hasil Kegagalan/keterlambatan transaksi				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Transaksi tanpa izin Konsumen Lainnya (sebutkan)...				
5.	Transaksi Efek berupa Tanda Bukti Utang	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /Imbal hasil Kegagalan/ keterlambatan transaksi Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Lainnya (sebutkan)...				
6.	Transaksi Efek berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	Jumlah NAB, UP atau NAB/UP <i>Return</i> /Imbal hasil Kegagalan/ keterlambatan transaksi Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Keterlambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>) <i>Unauthorized transaction</i> Lainnya (sebutkan)...				
7.	Transaksi Efek berupa Kontrak Berjangka atas Efek	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /Imbal hasil Kegagalan/ keterlambatan transaksi Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Lainnya (sebutkan)...				
8.	Transaksi Efek berupa Derivatif dari Efek	Jumlah unit/saldo rekening <i>Return</i> /Imbal hasil <i>Force Sale</i> Kegagalan/ keterlambatan transaksi				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> Lainnya (sebutkan)...				
9.	Pemasaran Efek berupa Surat Pengakuan Utang	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
10.	Pemasaran Efek berupa Surat Berharga Komersial	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan) ...				
11.	Pemasaran Efek berupa Saham	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
12.	Pemasaran Efek berupa Obligasi	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
13.	Pemasaran Efek berupa Tanda Bukti Utang	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
14.	Pemasaran Efek berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
15.	Pemasaran Efek berupa Kontrak Berjangka atas Efek	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
16.	Pemasaran Efek berupa Derivatif dari Efek	<i>Return</i> /Imbal hasil Lainnya (sebutkan)...				
17.	Pemasaran Efek berupa Penawaran Umum (IPO)	Permasalahan Prospektus Lainnya (sebutkan)...				
18.	<i>Repurchase Agreement</i> (REPO)	(sebutkan)...				
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja (a)	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja (b)	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan (c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PERUSAHAAN DANA PENSIUN

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN
YANG DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.	Program Pensiun Iuran Pasti	Biaya pajak/administrasi/klaim Jumlah Manfaat Kegagalan/keterlambatan transaksi/manfaat Permintaan Pengembalian Dana Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/ kontrak Pindah bayar Manfaat Pensiun Kelalaian PUJK Perubahan data dan laporan Lainnya:... (sebutkan)				
2.	Program Pensiun Manfaat Pasti	Biaya pajak/administrasi/klaim Jumlah Manfaat Kegagalan/keterlambatan transaksi/manfaat Permintaan Pengembalian Dana Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/ kontrak Pindah bayar Manfaat Pensiun Kelalaian PUJK Pengkinian data Perubahan data dan laporan Perhitungan Iuran Lainnya:...				

		(sebutkan)				
--	--	------------	--	--	--	--

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
3.	Manfaat lain (dana pendidikan untuk anak, perumahan, ibadah keagamaan dan dana santunan cacat, kematian, kesehatan, pesangon, serta manfaat tambahan)	(sebutkan)...				
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja (a)	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja (b)	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan (c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PERUSAHAAN PERGADAIAN, PERUSAHAAN PENJAMINAN, DAN
PENYELENGGARA LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG
DIADUKAN

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
A. Perusahaan Pergadaian						
1.	Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai	1. 1 Pengambilan jaminan (contoh: logam mulia) 1. 2 Pengajuan KUMK ditolak 1. 3 Pelayanan 1. 4 Lelang 1. 5 Uang kelebihan 1. 6 Penebusan barang 1. 7 Angsuran 1. 8 Proses tebus, lelang, jatuh tempo 1. 9 Nomor seri tidak cocok 1. 10 Aplikasi Pegadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada) 1. 11 Lainnya:... (sebutkan)				
2.	Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Fidusia	2. 1 Pengambilan jaminan (contoh: BPKB) 2. 2 Pengajuan KUMK ditolak 2. 3 Pelayanan 2. 4 Lelang 2. 5 Uang kelebihan 2. 6 Penebusan barang 2. 7 Angsuran 2. 8 Proses tebus, lelang, jatuh tempo 2. 9 Nomor seri tidak cocok				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
		2. 10 Aplikasi Pegadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada) 2. 11 Lainnya:... (sebutkan)				
3.	Pelayanan Jasa Titipan Barang Berharga	3. 1 Barang berharga rusak 3. 2 Barang berharga hilang 3. 3 Aplikasi Pegadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada) 3. 4 Lainnya:... (sebutkan)				
4.	Pelayanan Jasa Taksiran	4. 1 Barang tidak sesuai dengan yang ditaksir (tertukar) 4. 2 Tidak lengkap pengembalian barang yang ditaksir 4. 3 Nilai taksir tidak sesuai 4. 4 Aplikasi Pegadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada) 4. 5 Lainnya:... (sebutkan)				
5.	kegiatan (lainnya)	(sebutkan)...				

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
B. Perusahaan Penjaminan						
1.	Penjaminan Kredit, Pembiayaan, atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah yang Diberikan oleh Lembaga Keuangan	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP) 3. Kesulitan klaim (dokumen persyaratan klaim tidak dipenuhi) 4. Salah memasukkan angka nominal pada sistem (APPLINE) 5. Kesulitan dalam update status pada sistem (APPLINE) 6. Error pada sistem (APPLINE) 7. Pelanggaran oleh agen 8. Data tidak akurat 9. Penyalahgunaan data pribadi 10. Lainnya:... (sebutkan)				
2.	Penjaminan Pinjaman yang Disalurkan oleh Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi yang Mempunyai Unit Usaha Simpan Pinjam Kepada Anggotanya					
3.	Penjaminan Kredit dan/atau Pinjaman Program Kemitraan yang Disalurkan oleh Badan Usaha Milik Negara dalam Rangka Program Kemitraan dan Bina Lingkungan					
4.	Penjaminan Atas Surat Utang					
5.	Penjaminan Pembelian Barang Secara Angsuran					
6.	Penjaminan Transaksi Dagang					
7.	Penjaminan Pengadaan Barang dan/atau Jasa (<i>Surety Bond</i>)					

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
8.	Penjaminan Bank Garansi (Kontra Bank Garansi)					
9.	penjaminan surat kredit berdokumen dalam negeri, penjaminan <i>letter of credit</i>					
10.	penjaminan kepabeanaan (<i>customs bond</i>)					
11.	penjaminan cukai					
12.	pemberian jasa konsultasi manajemen terkait dengan kegiatan usaha penjaminan					
13.	kegiatan (lainnya)					
C. Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi						
1.	Menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dengan model bisnis <i>individual lending</i>	1. Pengaduan terkait performa perjanjian pinjam meminjam 2. Pengaduan terkait penyalahgunaan dana 3. Pengaduan terkait penyalahgunaan data 4. Kegagalan sistem elektronik 5. <i>Cyber bullying</i> dan penagihan 6. Lainnya:... (sebutkan)				
2.	Menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dengan model bisnis <i>group lending</i>					
Jumlah Total						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja (a)	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja (b)	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan (c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian PUJK	
7.	Tindak pidana PUJK	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Pengaduan Konsumen pada media massa	
	a. cetak	
	b. elektronik	
2.	Artikel media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
3.	Liputan media	
	a. cetak	
	b. elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media sosial, surat elektronik	
6.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana