



# LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.151, 2018

KEUANGAN OJK. Konsumen. Jasa Keuangan.  
Layanan Pengaduan. (Penjelasan dalam Tambahan  
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246)

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. reviu 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 ditetapkannya 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