



# LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No. 123 , 2020

KEUANGAN OJK. Jasa Keuangan. Layanan  
Konsumen. Masyarakat. Penyelenggaraan.  
(Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara  
Republik Indonesia Nomor 6507)

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 31/POJK.07/2020

TENTANG

PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR  
JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam pencegahan tindakan kerugian konsumen, dan melakukan pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 dan Pasal 29, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan;

Mengingat : Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN.

## BAB I

## KETENTUAN UMUM

## Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
4. Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan layanan Konsumen dan/atau masyarakat di sektor jasa keuangan.
5. Informasi adalah keterangan, pernyataan yang disampaikan baik dalam bentuk data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format.
6. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
7. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh LJK yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK.
8. Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
9. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan maupun tertulis.
10. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

11. Fasilitasi adalah upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi.
12. Fasilitasi Secara Terbatas adalah upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa tanpa adanya akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi.
13. Fasilitator adalah pegawai Otoritas Jasa Keuangan yang ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan Fasilitasi.
14. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan hasil pemberian Fasilitasi yang bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan PUJK.
15. Berita Acara adalah dokumen tertulis yang memuat ketidaksepakatan hasil Fasilitasi.

## Pasal 2

Penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat oleh Otoritas Jasa Keuangan bertujuan untuk memberikan akses bagi Konsumen dan masyarakat dalam memberi, menerima Informasi dan/atau penyelesaian Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mewujudkan perlindungan Konsumen dan masyarakat.

## Pasal 3

Penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keamanan, dan asas kepastian hukum.

BAB II  
JENIS LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Pasal 4

- (1) Otoritas Jasa Keuangan menyediakan 3 (tiga) jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat berupa:
  - a. layanan penerimaan Informasi;
  - b. layanan pemberian Informasi; dan
  - c. layanan Pengaduan.
- (2) Informasi yang dapat diterima dan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan Informasi lainnya.

Pasal 5

- (1) Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat dapat memberikan dan meminta Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat, surat elektronik, dan/atau laman Otoritas Jasa Keuangan.

### BAB III

#### LAYANAN PENERIMAAN INFORMASI

##### Pasal 6

- (1) Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan tanggapan terhadap Informasi yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat.
- (2) Tanggapan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

### BAB IV

#### LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI

##### Pasal 7

- (1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan layanan pemberian Informasi melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Jika Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat meminta melalui surat dan dilengkapi dengan:
  - a. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi, atau alamat surat elektronik; dan
  - b. dokumen identitas diri yang berlaku,Otoritas Jasa Keuangan akan memberikan informasi melalui surat sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

##### Pasal 8

- (1) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta Informasi kepada LJK melalui surat dan/atau surat elektronik untuk melakukan layanan pemberian Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.

- (2) LJK wajib memenuhi permintaan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.
- (3) Jika terdapat kondisi yang berada di luar kendali LJK, LJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berakhir.
- (4) Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berakhir.

## BAB V

### LAYANAN PENGADUAN

#### Pasal 9

Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan terhadap permintaan Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat untuk upaya penyelesaian:

1. Pengaduan Berindikasi Sengketa; dan/atau
2. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### Bagian Kesatu

##### Layanan Pengaduan Berindikasi Sengketa

#### Paragraf 1

##### Penerimaan dan Penanganan Pengaduan Berindikasi Sengketa

#### Pasal 10

- (1) Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan Berindikasi Sengketa untuk dilakukan upaya penyelesaian.

- (2) Upaya penyelesaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari:
  - a. Fasilitasi; atau
  - b. Fasilitasi Secara Terbatas.
- (3) Pengaduan Berindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan:
  - a. cq Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen; atau
  - b. cq Kepala Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Pengaduan Berindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan dan kelengkapan dokumen paling kurang sebagai berikut:
  - a. Konsumen mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil yang ditimbulkan oleh:
    1. Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Perusahaan Penjaminan, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero) dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); atau



2. Asuransi umum baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).
- b. Pengaduan Berindikasi Sengketa telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen;
- c. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa;
- d. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bersifat keperdataan;
- e. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- f. Pengajuan penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan. Dalam hal Konsumen mengajukan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan atas keberatan; dan
- g. Permohonan secara tertulis yang memuat deskripsi Pengaduan Berindikasi Sengketa disertai dengan dokumen pendukung paling kurang meliputi:
  1. identitas Konsumen;
  2. Tanggapan Pengaduan;
  3. surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif

- penyelesaian sengketa dan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
4. dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- (5) Permohonan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g menggunakan formulir yang tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
  - (6) Surat pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g angka 3 mengikuti format yang tercantum dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
  - (7) Konsumen melengkapi dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa dengan:
    - a. bukti tanda terima Pengaduan Berindikasi Sengketa yang ditandatangani atau diterbitkan PUJK;
    - b. bukti penyampaian Pengaduan Berindikasi Sengketa kepada PUJK; dan/atau
    - c. konfirmasi penerimaan Pengaduan Berindikasi Sengketa secara lisan dari PUJK,jika Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g angka 2.
  - (8) Otoritas Jasa Keuangan menolak melakukan upaya penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a sampai dengan huruf f.
  - (9) Jika terdapat kekurangan dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf g, Otoritas Jasa Keuangan memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan.

- (10) Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (9).

#### Pasal 11

- (1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan penelaahan dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa kepada Konsumen dan/atau PUJK dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- (3) Jika Konsumen tidak memberikan tanggapan atas permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- (4) PUJK wajib memenuhi permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa dari Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan dan/atau dokumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Apabila terdapat kondisi yang berada di luar kendali, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berakhir.
- (6) Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) berakhir.

Paragraf 2  
Penyelesaian Sengketa Melalui Fasilitasi

Pasal 12

- (1) Otoritas Jasa Keuangan mempertemukan PUJK dan Konsumen dalam rangka penyelesaian Sengketa.
- (2) Jika pada pertemuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercapai kesepakatan, PUJK wajib melaksanakan kesepakatan.

Pasal 13

- (1) Jika:
  - a. dalam pertemuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) tidak tercapai kesepakatan;
  - b. Konsumen dan PUJK sepakat bahwa penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
  - c. lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terkait PUJK, tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan,  
Otoritas Jasa Keuangan melakukan Fasilitasi.
- (2) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dituangkan dalam perjanjian Fasilitasi yang memuat:
  - a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
  - b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Aturan Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi namun tidak terbatas pada:
  - a. Konsumen dan PUJK tidak dapat memengaruhi Fasilitator dalam upaya penyelesaian Sengketa.
  - b. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Fasilitasi merupakan kesepakatan secara sukarela antara PUJK dan Konsumen dan bukan

merupakan rekomendasi dan/atau keputusan Fasilitator.

- c. Konsumen dan PUJK tidak dapat meminta pendapat hukum maupun jasa konsultasi hukum kepada Fasilitator.
  - d. Konsumen wajib hadir pada saat pelaksanaan Fasilitasi, kecuali Konsumen memenuhi kondisi:
    - 1. kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Fasilitasi;
    - 2. di bawah pengampunan; atau
    - 3. menjalankan tugas negara, tuntutan profesi, atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.
  - e. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada huruf d terpenuhi, pelaksanaan Fasilitasi dihadiri oleh perwakilan Konsumen.
- (4) Konsumen diberikan kesempatan untuk melakukan penandatanganan perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak upaya mempertemukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) tidak tercapai kesepakatan.
- (5) Jika jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 14

- (1) Pelaksanaan Fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan PUJK menandatangani perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (4).
- (2) Jangka waktu pelaksanaan Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
- (3) Perpanjangan jangka waktu Fasilitasi diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.

- (4) Jika:
- a. kesepakatan atau ketidaksepakatan telah tercapai;
  - b. jangka waktu Fasilitasi terlampaui;
  - c. Konsumen mencabut permohonan; atau
  - d. PUJK dan/atau Konsumen tidak menaati perjanjian Fasilitasi,
- pelaksanaan Fasilitasi berakhir.

#### Pasal 15

- (1) Akta Kesepakatan ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK.
- (2) Akta Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit memuat:
  - a. nama PUJK dan Konsumen yang bersepakat;
  - b. pokok-pokok kesepakatan; dan
  - c. waktu pelaksanaan kesepakatan.
- (3) Jika tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dan PUJK menandatangani Berita Acara.

#### Pasal 16

- (1) PUJK wajib melaksanakan hasil Fasilitasi yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.
- (2) PUJK wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.

#### Paragraf 3

Penyelesaian Sengketa Melalui Fasilitasi Secara Terbatas

#### Pasal 17

- (1) Jika:
  - a. lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang terkait PUJK, telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan; dan
  - b. Konsumen menyampaikan penegasan terkait

pilihan penyelesaian Sengketa melalui Fasilitas Secara Terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan melakukan Fasilitas Secara Terbatas.

- (2) Konsumen menyampaikan secara tertulis penegasan atas pilihan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penegasan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Jika jangka waktu penegasan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan permohonan penyelesaian Sengketa.
- (4) Jika Konsumen memilih untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitas Secara Terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan, PUJK wajib mengikuti pelaksanaan Fasilitas Secara Terbatas.

#### Pasal 18

- (1) Pelaksanaan Fasilitas Secara Terbatas dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2).
- (2) Jangka waktu pelaksanaan Fasilitas Secara Terbatas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
- (3) Perpanjangan jangka waktu Fasilitas Secara Terbatas diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Jika Konsumen tidak hadir pada saat pelaksanaan Fasilitas Secara Terbatas, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Dalam hal Konsumen memenuhi kondisi:

- a. kesehatan yang tidak memungkinkan untuk hadir dalam pertemuan Fasilitasi Secara Terbatas;
  - b. di bawah pengampuan;
  - c. memberitahukan alasan ketidakhadiran kepada Otoritas Jasa Keuangan; atau
  - d. menjalankan tugas negara, tuntutan profesi, atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan, ketidakhadiran Konsumen dikecualikan dari pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Dalam hal kondisi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) terpenuhi, Fasilitasi Secara Terbatas dihadiri oleh perwakilan Konsumen.
- (7) Jika:
- a. kesepakatan atau ketidaksepakatan telah tercapai;
  - b. jangka waktu Fasilitasi Secara Terbatas terlampaui;
  - c. Konsumen tidak hadir tanpa pemberitahuan pada pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas; atau
  - d. Konsumen mencabut permohonan, pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas berakhir.
- (8) PUJK wajib melaksanakan hasil Fasilitasi Secara Terbatas yang telah disepakati.
- (9) PUJK wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi Secara Terbatas sebagaimana dimaksud pada ayat (7) kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.

## Bagian kedua

### Layanan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran

#### Pasal 19

- (1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.



- (2) Jika Pengaduan Berindikasi Pelanggaran dilengkapi dokumen dan informasi paling kurang sebagai berikut:
- a. identitas Konsumen dan/atau masyarakat;
  - b. alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi atau alamat surat elektronik (*email*); dan
  - c. materi atau deskripsi Pengaduan Berindikasi Pelanggaran,
- Pengaduan Berindikasi Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditindaklanjuti.

#### Pasal 20

- (1) Otoritas Jasa Keuangan melakukan penelaahan dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan permintaan penjelasan kepada Konsumen, masyarakat, dan/atau LJK dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.

#### Pasal 21

Jika berdasarkan penelaahan, permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 terdapat indikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pemeriksaan atau tindakan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI  
SISTEM LAYANAN KONSUMEN TERINTEGRASI DI  
SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 22

- (1) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (2) PUJK wajib memantau Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (3) Jika terdapat Pengaduan terkait PUJK sesuai pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), PUJK wajib menindaklanjuti Pengaduan berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- (4) PUJK wajib menginformasikan tindak lanjut Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (5) Konsumen dapat memanfaatkan fasilitas pemantauan penyelesaian Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.
- (6) Dalam hal Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan mengalami gangguan, PUJK menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) secara luring disertai dengan pemberitahuan secara tertulis dan dikirimkan melalui surat kepada Otoritas Jasa Keuangan:
  - a. cq Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen; atau
  - b. cq Kepala Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.

- (7) Jika Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dan/atau tanggapan atas keberatan secara tertulis yang disampaikan PUJK dalam Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan, Konsumen dapat mengajukan penyelesaian Pengaduan melalui pengadilan atau di luar Pengadilan.
- (8) Penyelesaian Pengaduan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

## BAB VII

### SANKSI ADMINISTRATIF

#### Pasal 23

- (1) LJKbaik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah selain Pergadaian Swasta, dan Lembaga Keuangan Mikro yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).
- (2) PUJK selain Pergadaian Swasta dan Lembaga Keuangan Mikro yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (4), Pasal 16 ayat (2), dan Pasal 18 ayat (9) dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:
  - a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan 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,  
Perusahaan Pergadaian Pemerintah,  
Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang  
Berdasarkan Teknologi Informasi, Penyelenggara  
Layanan Urun Dana, Lembaga Pembiayaan  
Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional  
Madani (Persero); atau
- b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.
- (3) Perusahaan Pergadaian Swasta, Lembaga Keuangan Mikro dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), Pasal 11 ayat (4), Pasal 16 ayat (2), dan Pasal 18 ayat (9) dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

#### Pasal 24

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (4), 18 ayat (8) dan Pasal 22 ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat dikenakan sanksi administratif berupa:
- a. peringatan atau teguran tertulis;
  - b. penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan;
  - c. pembatasan kegiatan usaha; dan/atau
  - d. pembekuan kegiatan usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c, dapat dikenakan dengan atau tanpa

didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

## BAB VIII KETENTUAN LAIN-LAIN

### Pasal 25

Pengaduan yang terkait dengan pelaksanaan tugas otoritas moneter, sistem pembayaran, dan makroprudensial dapat disampaikan kepada otoritas terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BABIX KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 26

- (1) Penerimaan, Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) huruf b, Pasal 17 dan Pasal 18 hanya dilakukan terhadap Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 31 Desember 2020.
- (2) Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 mulai berlaku sejak 1 Januari 2021.

## BABX KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 27

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

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan;

2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan;
3. Pasal 40, Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 45, dan Pasal 46 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 perihal Mediasi Perbankan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 28

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 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 22 April 2020

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 April 2020

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN I  
 PERATURAN OTORITAS JASA  
 KEUANGAN  
 NOMOR 31 /POJK.07/2020  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN LAYANAN  
 KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI  
 SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH  
 OTORITAS JASA KEUANGAN

**FORMULIR PERMOHONAN LAYANAN PENGADUAN**

**IDENTITAS KONSUMEN/MASYARAKAT**

Nama  L  P

Alamat  RT  RW

Provinsi  Kecamatan

Kabupaten/Kota  Kelurahan/Desa

Kode Pos

Nomor Rumah  Nomor Identitas

Telepon Kantor  KTP  SIM  Paspor

Handphone  Identitas Lainnya ...

Email

Tanggal Surat Kuasa (jika   
 dikuasakan)

Penerima Kuasa

**DESKRIPSI PENGADUAN**

Nama

PUJK\*

Alamat

PUJK

Kantor Pusat  Kantor Cabang  Kantor Lainnya...

Perjanjian/ Dokumen Transaksi yang Disengketakan

Jumlah

Kerugian\*\*

Terbilang



Permasalahan yang disengketakan pernah diupayakan penyelesaian dengan PUJK Ya  Tidak

Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga arbitrase, peradilan, maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya Ya  Tidak

Nomor registrasi pengaduan kePUJK

Tanggal pengajuan pengaduan ke PUJK

Nomor surat Tanggapan Pengaduandari PUJK

Tanggal surat Tanggapan Pengaduan dari PUJK

**DOKUMEN PENDUKUNG**

Dokumen pendukung yang dilampirkan:

- Fotokopi bukti identitas diri
- Fotokopi Tanggapan Pengaduan dari PUJK
- Fotokopi bukti transaksi
- Fotokopi surat kuasa (dalam hal dikuasakan)
- Surat Pernyataan Sengketa tidak sedang diproses atau pernah di putus oleh lembaga arbitrase, peradilan, maupun lembaga penyelesaian sengketa lainnya
- ...
- ...

**URAIAN RINGKAS PENGADUAN**

Apabila halaman ini tidak mencukupi, anda dapat ditulispada lembar tersendiri

..., .....  
(.....)

\*) 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.

\*\*) Kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan secara langsung

Ditetapkan di Jakarta  
Pada tanggal 22 April 2020

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

\*)PUJKadalahBank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, PerantaraPedagangEfek, ManajerInvestasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, LembagaPembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, danPenyelenggaraLayananPinjamMeminjamUangBerdasarkanTecnologiInformasi, baik yang melaksanakankegiatanusahanyasecarakonvensionalmaupunsecarasyariah, berdasarkanketentuanperaturanperundang-undangan di sektorjasakeuangan.

\*\*)Kerugian/ataupotensikerugianmateril, wajardansecaralangsung

LAMPIRAN II  
 PERATURAN OTORITAS JASA  
 KEUANGAN  
 NOMOR 31 /POJK.07/2020  
 TENTANG  
 PENYELENGGARAAN LAYANAN  
 KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI  
 SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH  
 OTORITAS JASA KEUANGAN

**SURAT PERNYATAAN**

Sehubungan dengan pengajuan penyelesaian sengketa melalui Fasilitasi/Fasilitasi secara Terbatas, dengan ini saya:

Nama :  
 Nomor Identitas :  
 Alamat :

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa permasalahan yang saya ajukan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya termasuk lembaga alternatif penyelesaian Sengketa dan belum pernah difasilitasi oleh OJK.

Apabila pernyataan yang saya berikan di atas tidak sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya maka OJK berhak untuk menolak permohonan pengajuan penyelesaian Sengketa yang saya ajukan atau menghentikan jalannya proses Fasilitasi/Fasilitasi Secara Terbatas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....

*Materai*

(.....)

\*)Kerugian/ataupotensikerugianmaterai, wajardansecaralangsung

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 22 April 2020

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

\*)Kerugian/ataupotensikerugianmateril, wajardansecaralangsung