

Yth.

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

di Tempat.

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 2/SEOJK.07/2014

TENTANG
PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan ketentuan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Penanganan Pengaduan adalah pelayanan dan penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK, adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
3. Direksi:
 - a. bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perseroan terbatas;
 - b. bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Perusahaan Daerah adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perusahaan daerah;
 - c. bagi ...

- c. bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Koperasi adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang perkoperasian; dan
 - d. bagi PUJK yang merupakan badan hukum yang berbentuk Dana Pensiun adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tentang dana pensiun;
 - e. bagi kantor cabang bank asing adalah pimpinan kantor cabang bank asing.
4. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

II. MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.
2. PUJK wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan Konsumen sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain.
3. PUJK wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
4. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
5. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada angka 4 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. transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen PUJK; dan/atau
 - c. terdapat hal-hal lain di luar kendali PUJK seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar PUJK dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.
6. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4 wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 3 berakhir.

7. PUJK harus mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut :
 - a. penerapan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektifitas;
 - b. pelaksanaan penerimaan pengaduan Konsumen melalui berbagai cara antara lain tatap muka, email dan surat namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media massa;
 - c. PUJK wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sebagaimana dimaksud pada angka 3;
 - d. dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya sebagaimana dimaksud pada angka 4;
 - e. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada huruf d mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 5;
 - f. Tatacara komunikasi kepada Konsumen paling kurang mencakup :
 - 1) prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan dalam format yang mudah dimengerti dan mudah diakses oleh Konsumen; dan
 - 2) penawaran penyelesaian jika dari hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan oleh PUJK terjadinya pengaduan disebabkan kesalahan dari PUJK.
 - g. merahasiakan informasi mengenai Konsumen yang melakukan pengaduan kepada pihak manapun, kecuali:
 - 1) kepada Otoritas Jasa Keuangan;
 - 2) dalam rangka penyelesaian pengaduan;
 - 3) diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - 4) atas persetujuan Konsumen.
8. PUJK wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan;
 - b. memberikan kesempatan yang memadai kepada Konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan;
 - c. memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
9. PUJK dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
10. PUJK wajib mengadministrasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Pengadministrasian wajib memuat informasi paling kurang:

a. identitas ...

- a. identitas Konsumen;
 - b. materi pengaduan; dan
 - c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
11. PUJK menyediakan informasi mengenai status pengaduan Konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh PUJK antara lain melalui *website*, surat, email atau telepon.
 12. PUJK dan Konsumen dapat memantau perkembangan status Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
 13. Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta atau mengakses status perkembangan Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada PUJK.

III. PENYELESAIAN PENGADUAN BERUPA PERNYATAAN MAAF ATAU MENAWARKAN GANTI RUGI (*REDRESS/REMEDY*)

PUJK dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada Konsumen dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Mengingat “pernyataan maaf” merupakan perbuatan kedua belah pihak antara PUJK dan Konsumen maka tata cara pemberian “pernyataan maaf” dibuat berdasarkan kesepakatan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan antara PUJK dan Konsumen maka “pernyataan maaf” dilakukan secara tertulis.
2. Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
 - b. pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian;
 - c. adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima;
 - d. adanya kerugian material;
 - e. Konsumen telah memenuhi kewajibannya.
3. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:
 - a. mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti;
 - b. permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian;
 - c. permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa;

d. ganti ...

- d. ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap Konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh Konsumen.

IV. PENYELESAIAN PENGADUAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

1. Pengaduan Konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh PUJK.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1, Konsumen dan PUJK dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
3. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
4. PUJK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
5. Pengaturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan akan diatur lebih lanjut oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

V. PEMBENTUKAN UNIT KERJA ATAU PENUNJUKAN PEJABAT YANG MELAKUKAN FUNGSI PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Direksi memutuskan pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan melalui pembentukan unit kerja atau dengan menunjuk anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang menjalankan fungsi tersebut.
2. Penetapan pembentukan unit kerja atau pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan pertimbangan antara lain :
 - a. jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
 - b. jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi;
 - c. nilai transaksi yang dilakukannya; dan
 - d. struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis.
3. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen bertanggung jawab kepada Direksi.
4. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen wajib bersifat independen, dan memiliki akses kepada fungsi lainnya yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan.

5. Pegawai pada unit kerja, atau Pejabat yang ditunjuk melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan memiliki paling kurang:
 - a. pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau layanan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK;
 - b. pengalaman di bidang pelayanan Konsumen;
 - c. kewenangan untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
6. Dalam hal pengaduan Konsumen melibatkan pegawai pada unit kerja, anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan, maka PUJK wajib menunjuk pegawai lain pada unit kerja yang melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang lain untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan dimaksud.

VI. SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN

1. Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, PUJK mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*);
 - b. melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; atau
 - c. terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Karyawan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, sedangkan karyawan lainnya wajib mendapatkan pelatihan paling kurang 1 (satu) kali dalam masa kerjanya. Khusus bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*) wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.
3. Untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan dan kesesuaian materi pelatihan, PUJK wajib melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan. PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

VII. PENGENDALIAN INTERNAL

1. Untuk meminimalkan potensi risiko yang dihadapi PUJK, sistem pengendalian internal wajib mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.

2. Pengendalian internal dalam rangka penerapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan fungsi audit internal dengan kewenangan paling kurang mencakup:
 - a. melakukan uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan *sample testing* dari beberapa jasa, produk, dan Konsumen dengan pendekatan berdasarkan risiko untuk mendapatkan gambaran efektifitas penerapan kebijakan dan prosedur perlindungan Konsumen;
 - b. menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau kantor cabang yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi;
 - c. melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di PUJK dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
 - d. melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.

VIII. PELAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

1. Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan adalah ketidakpuasan Konsumen yang memuat kerugian finansial dan adanya sengketa antara PUJK dengan Konsumen.
2. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan maupun disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
3. PUJK wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan PUJK, dengan tembusan kepada Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
4. Laporan PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
5. Laporan disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (Maret, Juni, September, dan Desember) dan disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.
6. PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.

7. Pengenaan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban PUJK untuk menyampaikan laporan tersebut.
8. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 3 adalah sebagaimana terlampir yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

IX. KETENTUAN PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 6 Agustus 2014.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 14 Februari 2014

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN,

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO



LAMPIRAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 2/SEOJK.07/2014

TENTANG

PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN
PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

Umum

Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen bagian I s.d. bagian III diisi dengan kuantitas Pengaduan, yaitu frekuensi Pengaduan yang diterima, ditangani, dan diselesaikan selama periode pelaporan. Selanjutnya bagian IV diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terpantau oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Contoh:

Pada Perbankan, apabila dalam periode pelaporan Juli s.d. September 2014 terdapat 40 pengaduan mengenai saldo tabungan dengan nilai pengaduan sebesar Rp 300 juta, maka angka yang dimasukkan kedalam laporan adalah angka 40.

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

Jenis Produk dan/atau Layanan

Produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah yang terdapat pada masing-masing jenis Produk dan/atau layanan pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang bersifat umum.

Misalnya Produk dan/atau layanan dalam Pasar Modal adalah sebagaimana yang diatur dalam Panduan Akuntansi Perusahaan Efek (PAPE) tahun 2009.

Kategori Permasalahan

Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi kolom Kategori Permasalahan dengan kuantitas Pengaduan yang diterima selama periode laporan. Kolom Kategori Permasalahan diisi dengan permasalahan yang timbul, misalnya kategori permasalahan yang timbul dalam Perbankan mengenai Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi, denda/penalti, Bunga/Bagi Hasil/Margin. Kategori permasalahan yang timbul dalam Dana Pensiun, mengenai Jumlah Manfaat Pensiun Yang Diterima, Kegagalan/Keterlambatan Pemberian Manfaat Pensiun, Keterlambatan Pembayaran Iuran. Kategori permasalahan yang timbul dalam Lembaga Pembiayaan, mengenai Kegagalan/Keterlambatan Transaksi, Jumlah Tagihan/Saldo. Kategori permasalahan yang timbul dalam Pasar Modal, mengenai Gagal Bayar/Gagal Serah, Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan. Kategori permasalahan yang timbul dalam Lembaga Jasa Keuangan

Lainnya, misalnya Jumlah Tagihan/Saldo, Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi. Kategori permasalahan yang timbul dalam Perusahaan Perasuransian, mengenai Penolakan/Keterlambatan Pencairan Klaim, Jumlah Klaim/Uang Pertanggungan.

Pada kolom (b), Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi total kuantitas Pengaduan yang merupakan penjumlahan dari kuantitas Pengaduan yang terdapat pada kolom (a).

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mengisi kolom (c) s.d kolom (e) merupakan uraian/keadaan Status Penyelesaian dari kolom (b). Jika Pengaduan Status Penyelesaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen menyatakan “Selesai”, maka mengisi kolom (c), Jika Pengaduan dalam Status Penyelesaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan selesai namun Konsumen menyatakan tidak menerima hasil penyelesaian, maka mengisi kolom “Tidak Selesai” pada kolom (d), Jika Pengaduan dalam Status Penyelesaian belum selesai, maka mengisi kolom “Dalam Proses” pada kolom (e).

Pengisian kuantitas Pengaduan pada kolom (a) didasarkan pada inti permasalahan pada Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen, sehingga apabila Pengaduan Konsumen menyangkut beberapa permasalahan yang saling terkait Pelaku Usaha Jasa Keuangan cukup mengisi kuantitas Pengaduan yang menjadi pokok permasalahan saja.

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan jenis produk dan/atau layanan yang terdapat pada bagian I dan mengisikan jumlahnya pada kolom (a), kolom (b) atau kolom (c) sesuai dengan jangka waktu proses penyelesaian.

Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya yang baru dapat diselesaikan pada periode pelaporan saat ini.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan September 2014 terdapat 25 Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan baru dapat diselesaikan pada:

- bulan Oktober 2014 sebanyak 15 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari);
- bulan Oktober 2014 sebanyak 5 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari tetapi kurang dari 40 hari); dan

- pada bulan November 2014 sebanyak 5 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari),

maka pada periode pelaporan Desember 2014 Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi subbagian ini dengan:

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

Pengaduan yang diterima dalam periode pelaporan

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

Jumlah Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian diisi dengan kuantitas Pengaduan yang sedang dalam penanganan, penyelesaian Pengaduan dalam waktu 20 hari kerja, Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari tetapi kurang dari 40 hari, maupun yang belum dapat diselesaikan hingga akhir periode pelaporan.

Bagian III : Penyebab Pengaduan

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

Jumlah total pengaduan pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas Pengaduan pada jenis produk pada bagian I.

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

Bagian IV : Publikasi Negatif

Publikasi negatif diisi dengan hasil pemantauan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap publikasi negatif di berbagai media yang terkait dengan kegiatan operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan, antara lain berupa keluhan Konsumen pada surat pembaca, artikel majalah, liputan televisi, maupun bentuk publikasi negatif lainnya.

Jumlah publikasi negatif diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terkait dengan jenis produk pada bagian I dan publikasi negatif terhadap operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara umum.

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

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	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1.						
2.						
3.						
TOTAL						

BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN

No	KETERANGAN	JUMLAH		
		≤ 20 Hari (a)	20 Hari < X ≤ 40 Hari (b)	> 40 Hari (c)
1.	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	1. Telah diselesaikan			
	2. Sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
	1. Telah diselesaikan			
	2. 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 Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
7.	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
8.	Lainnya (sebutkan)	
	TOTAL	

BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF

NO.	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa Cetak/Elektronik	
2.	Artikel media cetak/Elektronik	
3.	Liputan media Cetak/Elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media Sosial, Surat Elektronik	
5.	Lainnya (Sebutkan)	
TOTAL		

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 14 Februari 2014

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER

BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN,

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

**FAQ ATAS SE OJK TENTANG PELAYANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN KONSUMEN PADA PUJK**

NO.	Q & A	
1.	Q	<i>Atas dasar apakah diterbitkannya Surat Edaran tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan pada PUJK?</i>
	A	Surat Edaran tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan pada PUJK diterbitkan merupakan peraturan pelaksana dari Pasal 32 s.d. Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2.	Q	<i>Apakah yang dimaksud dengan pengaduan?</i>
	A	Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalian Lembaga Jasa Keuangan.
3.	Q	<i>Berapa lama PUJK wajib menanggapi pengaduan konsumen?</i>
	A	PUJK wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Dalam hal kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
4.	Q	<i>Apa yang dimaksud dengan kondisi tertentu?</i>
	A	Yang dimaksud dengan kondisi tertentu adalah sebagai berikut : a. Kantor PUJK yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor PUJK tersebut; b. Transaksi keuangan yang diadukan oleh konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen – dokumen PUJK; dan /atau c. Terdapat hal-hal lain diluar kendali PUJK seperti adanya keterlibatan pihak diluar PUJK dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh konsumen.
5.	Q	<i>Apakah informasi pengaduan konsumen bersifat rahasia?</i>
	A	Informasi mengenai isi pengaduan konsumen merupakan informasi rahasia, kecuali: a. Pada Otoritas Jasa Keuangan; b. Dalam rangka penyelesaian pengaduan; c. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan atau/ d. Atas persetujuan konsumen.
6.	Q	<i>Berapa besar biaya yang harus ditanggung konsumen ketika menyampaikan pengaduan ke PUJK?</i>
	A	PUJK dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian

			pengaduan.
7.	Q	<i>Informasi apa saja yang wajib ada dalam pengadministrasian dokumen pengaduan?</i>	
		A	<p>Pengadministrasian wajib memuat :</p> <ol style="list-style-type: none"> Identitas konsumen; Materi pengaduan; dan Tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
8.	Q	<i>Bagaimana konsumen dapat mengetahui status pengaduan yang disampaikan kepada PUJK?</i>	
		A	<p>PUJK menyediakan informasi mengenai status pengaduan konsumen melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh PUJK antara lain melalui website, surat, email dan telepon.</p> <p>PUJK dan Konsumen dapat memantau perkembangan status pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.</p>
9.	Q	<i>Apakah PUJK akan melakukan ganti rugi kepada konsumen apabila berdasarkan hasil penelitian/investigasi terdapat kelalaian pada pihak PUJK terkait pengaduan konsumen?</i>	
		A	<p>PUJK dapat memberikan ganti rugi apabila terdapat kerugian finansial pada sisi konsumen. Namun demikian, ganti rugi tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial; Pengaduan konsumen yang diajukan adalah benar, setelah PUJK melakukan penelitian; Adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan / atau layanan yang diterima; Adanya kerugian material; dan Konsumen telah melakukan kewajibannya.
10.	Q	<i>Bagaimana mekanisme pengajuan ganti rugi?</i>	
		A	<p>Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan /atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti; Permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; Permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa; Ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap

			konsumen dan paling banyak hanya sebesar nilai kerugian yang dialami konsumen.
11.	Q	<i>Bagaimana bila pengaduan yang disampaikan oleh konsumen tidak dapat diselesaikan oleh PUJK?</i>	
		A	<p>Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dan PUJK dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.</p> <p>Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa keuangan.</p> <p>PUJK wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.</p>
12.	Q	<i>Apakah PUJK perlu membuat fungsi atau unit yang menangani penyelesaian pengaduan serta apa saja persyaratannya?</i>	
		A	<p>Direksi memutuskan pelaksanaan fungsi atau unit pelayanan dan penyelesaian pengaduan melalui pembentukan unit kerja atau dengan menunjuk anggota Direksi, atau pejabat setingkat Direksi yang menjalankan fungsi tersebut.</p> <p>Penetapan pembentukan unit kerja atau pejabat sebagaimana dimaksud diatas dilakukan dengan pertimbangan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan; Jenis, jumlah, dan penyebaran konsumen, baik konsumen ritel maupun korporasi; Nilai transaksi yang dilakukan; Struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran geografis.
13.	Q	<i>Pengetahuan apa yang harus dimiliki oleh pegawai atau pejabat yang berada pada unit kerja yang menangani penyelesaian pengaduan?</i>	
		A	<p>Pegawai pada unit kerja, atau pejabat yang ditunjuk melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan memiliki paling kurang:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengetahuan mengenai jenis produk dan /atau layanan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK; Pengalaman di bidang pelayanan konsumen; Kewenangan untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
14.	Q	<i>Apakah PUJK wajib memberikan pelatihan kepada pegawai yang ditugaskan pada bagian penyelesaian pengaduan? Apa saja kriteria pegawai yang dapat mengikuti pelatihan?</i>	
		A	<p>Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, PUJK mengutamakan karyawan yang tugas sehari – harinya memenuhi kriteria sebagai berikut:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> a. Berhadapan langsung dengan konsumen (<i>front liner</i>); b. Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; dan c. Terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
15.	Q	<i>Bagaimana dengan pelaksanaan pengendalian internal terkait dengan fungsi pelayanan serta penyelesaian pengaduan?</i>	
		A	<p>Pengendalian internal dalam rangka penerapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan fungsi audit internal dengan kewenangan paling kurang mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan sample testing dari beberapa jasa, produk dan konsumen dengan pendekatan berdasarkan risiko untuk mendapatkan gambaran efektifitas penerapan kebijakan dan prosedur perlindungan konsumen; b. Menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau kantor cabang yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi; c. Melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di PUJK dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; dan d. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.
16.	Q	<i>Jenis pengaduan apa yang harus disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan?</i>	
		A	Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan adalah ketidakpuasan konsumen yang memuat kerugian finansial dan adanya sengketa antara PUJK dan konsumen.
17.	Q	<i>Apakah konsumen dapat menyampaikan pengaduan pada Otoritas Jasa Keuangan?</i>	
		A	Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan maupun disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
18.	Q	<i>Bagaimana PUJK menyampaikan laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan?</i>	
		A	Laporan PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
19.	Q	<i>Pada periode apa saja PUJK wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan?</i>	
		A	Laporan disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan 9 Maret, Juni, September dan Desember) dan disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya. Apabila tanggal 10

			(sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.
20.	Q	<i>Bilamana PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan?</i>	
		A	PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.
21	Q	Kapan Surat Edaran mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen kepada pelaku jasa keuangan ini mulai berlaku?	
		A	Ketentuan dalam Surat Edaran mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen kepada pelaku jasa keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 6 Agustus 2014.