

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 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