

**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> <ul style="list-style-type: none"> a. Identitas konsumen; b. Materi pengaduan; dan c. 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> <ul style="list-style-type: none"> 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 yang diterima; d. Adanya kerugian material; dan e. 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> <ul style="list-style-type: none"> 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 kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap

		<p>konsumen dan paling banyak hanya sebesar nilai kerugian yang dialami konsumen.</p>
11.	Q	<p><i>Bagaimana bila pengaduan yang disampaikan oleh konsumen tidak dapat diselesaikan oleh PUJK?</i></p>
	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	<p><i>Apakah PUJK perlu membuat fungsi atau unit yang menangani penyelesaian pengaduan serta apa saja persyaratannya?</i></p>
	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	<p><i>Pengetahuan apa yang harus dimiliki oleh pegawai atau pejabat yang berada pada unit kerja yang menangani penyelesaian pengaduan?</i></p>
	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	<p><i>Apakah PUJK wajib memberikan pelatihan kepada pegawai yang ditugaskan pada bagian penyelesaian pengaduan? Apa saja kriteria pegawai yang dapat mengikuti pelatihan?</i></p>
	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 kewangan 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.