



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA R.I

No. 6507

KEUANGAN OJK. Jasa Keuangan. Layanan Konsumen. Masyarakat. Penyelenggaraan. (Penjelasan atas Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 123)

PENJELASAN

ATAS

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

I. UMUM

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tujuan Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Dalam rangka mewujudkan amanah perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan menginisiasi berbagai upaya yang bersinergi dengan *stakeholders* terkait. Upaya perlindungan Konsumen dan masyarakat tersebut diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama, yaitu: pertama, meningkatkan kepercayaan Konsumen dan masyarakat dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*); dan kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan PUJK secara adil, efisien, dan transparan serta di sisi lain Konsumen memahami hak dan kewajiban terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produk.

Dalam rangka mencapai dua tujuan utama tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menyelenggarakan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat serta pelayanan Pengaduan sesuai dengan amanat Pasal 28 dan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Salah satu tindakan pencegahan kerugian yang dilakukan

Otoritas Jasa Keuangan adalah dengan memberikan informasi serta edukasi bagi Konsumen dan masyarakat. Seiring dengan pesatnya perkembangan produk dan layanan sektor jasa keuangan, kebutuhan Konsumen dan masyarakat terhadap informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya menjadi meningkat. Upaya penyelenggaraan pemberian informasi oleh Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mendorong terpenuhinya kebutuhan akan informasi tersebut. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan juga melakukan salah satu tindakan pelayanan Pengaduan yaitu memfasilitasi penyelesaian Pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan apabila saat dilakukan *internal dispute resolution* tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan telah disebutkan Otoritas Jasa Keuangan memberikan fasilitasi penyelesaian Pengaduan Konsumen namun belum komprehensif, sehingga perlu dilakukan penyempurnaan dengan penambahan pengaturan seperti rincian mekanisme tindak lanjut Pengaduan, penyediaan pilihan upaya penyelesaian fasilitasi atau fasilitasi terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan, jangka waktu pelaksanaan upaya penyelesaian tersebut dan kewajiban PUJK melaksanakan hasil kesepakatan.

Saat ini, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan penerimaan informasi, layanan pemberian informasi dan layanan Pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. Dengan adanya Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan, pelaksanaan layanan kepada Konsumen dan masyarakat dapat ditangani secara jelas dan komprehensif. Namun demikian, Otoritas Jasa Keuangan perlu meningkatkan penyelenggaraan sistem layanan tersebut secara berkelanjutan sehingga lebih andal dan informatif. Salah satunya dengan menerbitkan regulasi pendukung pelaksanaan Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi.

Keberadaan peraturan eksternal yang menjabarkan alur dan jangka waktu penyelesaian sengketa yang dapat dipantau penyelesaiannya melalui sistem, serta adanya Fasilitasi dan Fasilitasi Secara Terbatas bagi Konsumen yang ditindaklanjuti oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan salah satu upaya Otoritas Jasa Keuangan untuk menciptakan sebuah kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa dalam hal Konsumen

dan/atau PUJK mengharapkan adanya penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan. Dari sisi lain, baik PUJK, Konsumen maupun masyarakat akan mengetahui perangkat, mekanisme dan persyaratan pelaksanaan layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan. Penerbitan peraturan eksternal berupa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan juga sebagai pelaksanaan amanat perlindungan Konsumen yang diamanatkan dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Yang dimaksud dengan “asas manfaat” adalah segala upaya dalam penyelenggaraan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan masyarakat serta Lembaga Jasa Keuangan secara keseluruhan.

Yang dimaksud dengan “asas keadilan” adalah memberikan kesempatan kepada Konsumen dan masyarakat serta Lembaga Jasa Keuangan untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Yang dimaksud dengan “asas keamanan” adalah untuk memberikan jaminan kerahasiaan data dan/atau Informasi Konsumen, masyarakat dan/atau Lembaga Jasa Keuangan dalam penyelenggaraan layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Yang dimaksud dengan “asas kepastian hukum” adalah agar baik Lembaga Jasa Keuangan maupun Konsumen dan masyarakat menaati hukum serta memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan layanan Konsumen di sektor jasa keuangan.

Pasal 4

Ayat (1)

Perwakilan Konsumen bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

Huruf a

Layanan penerimaan Informasi merupakan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan atas Informasi/laporan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat.

Huruf b

Layanan pemberian Informasi merupakan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap permintaan Informasi dan/atau pertanyaan (*inquiry*) yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Informasi terkait karakteristik sector jasa keuangan, layanan, dan produknya antara lain meliputi:

1. sektor perbankan antara lain tabungan, *safe deposit box*, kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, kelembagaan, dan perizinan bank.
2. sektor industri keuangan non bank antara lain asuransi jiwa, asuransi umum, *bancassurance*, pembiayaan multi guna, pembiayaan kendaraan berdasarkan prinsip syariah, penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, program pensiun iuran pasti, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang telah berizin dan terdaftar, kelembagaan, dan perizinan Industri Keuangan Non Bank.
3. sektor pasar modal antara lain obligasi, saham, *sukuk*, reksadana, kelembagaan, dan perizinan Pasar Modal.

Yang dimaksud dengan “informasi lainnya” adalah informasi yang terkait dengan sistem dan informasi yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan dan investasi *illegal*.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "telepon" adalah telepon layanan kontak Otoritas Jasa Keuangan.

Tatap muka yang dikenal dengan istilah internasional adalah *walk in*.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Pemberian Informasi melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Permintaan Informasi melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

Ayat (2)

Permintaan Informasi melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

Permintaan Informasi kepada PUJK dapat berupa dokumen atau Informasi yang dibutuhkan dalam rangka pemenuhan Informasi yang diminta oleh masyarakat dan Konsumen.

Ayat (3)

Kondisi yang berada di luar kendali PUJK antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar PUJK dalam memenuhi permintaan Informasi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “ditolak” adalah menolak Tanggapan Pengaduan atau pun tanggapan keberatan yang disampaikan PUJK.

Huruf c

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa termasuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud “difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan” adalah Fasilitasi atau Fasilitasi Secara Terbatas.

Contoh Pengaduan yang difasilitasi adalah Pengaduan yang telah dilakukan upaya penyelesaian namun tidak mencapai kesepakatan.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Angka 1

Contoh identitas Konsumen dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta

kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.

Angka 2

Tanggapan Pengaduan antara lain melalui surat atau surat elektronik (*email*).

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Dokumen pendukung lainnya merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen.

Contoh dokumen pendukung dari permasalahan yang diadukan antara lain slip setoran, bukti transfer, bukti pembayaran, dan/atau surat keterangan domisili, surat keterangan kematian, surat keterangan transaksi/laporan bulanan rekening, tanggapan atas keberatan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Yang dimaksud dengan “Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan” adalah PUJK belum menyampaikan Tanggapan Pengaduan setelah jangka waktu penanganan Pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan terlampaui.

Bukti telah menyampaikan Pengaduan dapat berupa antara lain resi pengiriman melalui perusahaan jasa pengiriman dengan alamat pengiriman kepada alamat PUJK.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (10)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Permintaan penjelasan oleh Otoritas Jasa Keuangan kepada Konsumen dan/atau PUJK dapat dilakukan antara lain:

1. secara langsung yaitu dengan tatap muka; atau
2. secara tidak langsung melalui surat atau surat elektronik (*email*).

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “mempertemukan” adalah pertemuan antara PUJK dan Konsumen dalam rangka permintaan penjelasan lanjutan dan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan sebelum pelaksanaan Fasilitasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “tidak dapat memengaruhi Fasilitator” adalah dalam melaksanakan tugasnya,

Fasilitator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk penyelesaian sengketa.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Setiap kondisi dilengkapi dengan dokumen pendukung. Misalnya untuk kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Fasilitasi dilengkapi dengan surat keterangan dokter.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Ketidaksepakatan termasuk juga dalam hal terjadi kebuntuan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud tidak menaati perjanjian Fasilitasi antara lain konsumen tidak hadir pada saat pengambilan kesepakatan fasilitasi.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Huruf a

Mengingat lembaga alternative penyelesaian sengketa sudah tersedia, Konsumen menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa, yaitu melalui lembaga alternative penyelesaian sengketa atau Fasilitasi Secara Terbatas. Apabila Konsumen memilih melalui lembaga alternative penyelesaian sengketa, Otoritas JasaKeuangan akan meneruskan Pengaduan ke lembaga alternative penyelesaian sengketa.

Apabila Konsumen memilih melalui Fasilitasi Secara terbatas, Otoritas Jasa Keuangan melanjutkan proses Fasilitasi Secara Terbatas.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Setiap kondisi dilengkapi dengan dokumen pendukung.

Misalnya untuk kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Fasilitasi dilengkapi dengan surat keterangan dokter.

Ayat(6)

Cukup jelas.

Ayat(7)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Konsumen menyampaikan informasi mengenai tidak hadir pada proses Fasilitasi Secara Terbatas kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat, surat elektronik (*email*), atau telepon.

Informasi tidak hadir disampaikan sebelum proses Fasilitasi Secara Terbatas dilaksanakan.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat(8)

Hasil Fasilitasi Secara Terbatas yang telah disepakati dituangkan antara lain dalam risalah rapat.

Ayat(9)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh identitas Konsumen dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih

berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta kelahiran untuk
Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Tindakan lain yang dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan
antara lain meminta LJK menghentikan kegiatannya, memperbaiki
sistem, menyusun standar prosedur operasional, dan/atau menarik
iklan.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Otoritas Jasa Keuangan memberikan hak akses kepada PUJK
untuk memanfaatkan fasilitas pemantauan penyelesaian
Pengaduan pada Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di
Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Yang dimaksud Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di
Sektor Jasa Keuangan adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian

Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Yang dimaksud dengan “otoritas terkait” dalam hal ini adalah Bank Indonesia.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.