

**DAFTAR TANYA JAWAB LAZIM/ *FREQUENTLY ASKED QUESTIONS* (FAQ)
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20/SEOJK.08/2025
TENTANG
PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN DAN LAPORAN LAYANAN
PENGADUAN**

1. Apa latar belakang penerbitan SEOJK ini?

- a. SEOJK ini merupakan tindak lanjut dari amanat Pasal 6 ayat (2) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 81 ayat (4) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- b. Terdapat kebutuhan dari PUJK untuk mendapatkan pedoman dalam melaksanakan publikasi prosedur singkat layanan pengaduan dan penanganan pengaduan serta bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan layanan pengaduan.

2. Apa saja cakupan publikasi penanganan pengaduan yang wajib dilakukan oleh PUJK?

PUJK memiliki kewajiban untuk melakukan publikasi:

- a. prosedur singkat layanan pengaduan kepada konsumen dan/atau masyarakat, yang dipublikasikan antara lain melalui situs web PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK; dan
- b. penanganan pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, situs web PUJK, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.

3. Mengapa format publikasi penanganan pengaduan tidak diatur dalam SEOJK ini? Bagaimana format publikasi penanganan pengaduan serta cara PUJK membuktikan telah melakukan publikasi jikalau tidak terdapat format laporan yang disampaikan kepada OJK?

SEOJK ini tidak mengatur format publikasi penanganan pengaduan untuk memberikan ruang fleksibilitas sehingga dapat disusun sesuai kebutuhan PUJK dalam melakukan publikasi penanganan pengaduan. Selain itu, PUJK menyampaikan bukti publikasi melalui laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam SEOJK mengenai penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

4. Apa saja jenis laporan layanan pengaduan?

- a. laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan;
- b. laporan pengaduan yang diselesaikan dalam periode pelaporan;

- c. laporan penanganan pengaduan yang menjadi sengketa;
- d. laporan penyebab pengaduan; dan
- e. laporan pemberitaan negatif produk dan/atau layanan.

5. Apa yang menjadi muatan dalam laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan?

Laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan memuat rekapitulasi mengenai jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan pengaduan.

6. Apa yang menjadi muatan dalam laporan pengaduan yang diselesaikan dalam periode pelaporan?

Laporan pengaduan yang diselesaikan dalam periode pelaporan memuat rekapitulasi mengenai status penyelesaian pengaduan berdasarkan pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya dan periode semester saat ini.

7. Apa yang menjadi muatan dalam laporan penanganan pengaduan yang menjadi sengketa?

Laporan penanganan pengaduan yang menjadi sengketa memuat jumlah pengaduan yang menjadi sengketa dan diajukan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, pengadilan, atau pihak lainnya berdasarkan pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya dan semester saat ini.

8. Apa yang menjadi muatan dalam laporan penyebab pengaduan?

Laporan penyebab pengaduan memuat rekapitulasi daftar urutan 10 (sepuluh) besar penyebab pengaduan.

9. Bagaimana jika penyebab pengaduan PUJK kurang dari 10 (sepuluh) penyebab pengaduan?

Dalam hal jumlah penyebab pengaduan kurang dari 10 (sepuluh), maka PUJK mengisi sejumlah penyebab pengaduan sesuai dengan kondisi dari PUJK.

10. Apa yang menjadi muatan dalam laporan pemberitaan negatif produk dan/atau layanan?

Laporan pemberitaan negatif produk dan/atau layanan memuat rekapitulasi hasil pemantauan PUJK terhadap pemberitaan negatif media terkait produk dan/atau layanan yang digunakan oleh konsumen.

11. Bagaimana mekanisme penyampaian laporan layanan pengaduan dalam SEOJK ini?

- a. Penyampaian laporan layanan pengaduan disampaikan kepada OJK c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.

- b. Penyampaian laporan dilakukan secara daring melalui sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan perlindungan konsumen yang disediakan oleh OJK.
- c. Dalam hal sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan, PUJK menyampaikan laporan secara daring melalui surat elektronik resmi PUJK kepada OJK dengan disertai salinan digital atau hasil pindai (*scan*) surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan layanan pengaduan.
- d. Dalam hal sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh OJK dan alamat surat elektronik resmi OJK mengalami gangguan, penyampaian laporan dilakukan secara luring dalam bentuk salinan elektronik yang disimpan dalam perangkat keras yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan layanan pengaduan.

12. Bagaimana kriteria PUJK dinyatakan telah menyampaikan laporan termasuk hal yang perlu dilakukan PUJK mengantisipasi permasalahan sistem pelaporan elektronik dalam menyediakan konfirmasi penyampaian laporan?

PUJK dinyatakan telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada OJK dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. untuk penyampaian secara daring melalui sistem pelaporan elektronik, dibuktikan dengan sistem pelaporan elektronik memberikan pemberitahuan selesainya pengisian laporan;
- b. untuk penyampaian secara daring melalui alamat surat elektronik, dibuktikan dengan pemberitahuan dari OJK melalui alamat surat elektronik; atau
- c. untuk penyampaian secara luring, dibuktikan dengan tanda terima dari OJK.

Selanjutnya, SEOJK ini mengatur PUJK untuk mendokumentasikan bukti penyampaian laporan Layanan Pengaduan dari OJK atas ketiga hal tersebut di atas.

13. Kapan batas waktu penyampaian laporan layanan pengaduan?

PUJK menyampaikan laporan layanan pengaduan secara semesteran paling lambat pada tanggal 10 Juli tahun berjalan dan tanggal 10 Januari tahun berikutnya. Dalam hal batas akhir penyampaian laporan layanan pengaduan jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan layanan pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

14. Siapa penanggung jawab publikasi penanganan pengaduan dan laporan layanan Pengaduan?

Salah satu anggota Direksi yang ditunjuk PUJK bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan layanan pengaduan sesuai kebijakan internal PUJK.

15. Kapan SEOJK ini mulai berlaku?

SEOJK ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2027.
