

SIARAN PERS

OJK PERKUAT LAYANAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Peresmian Lokasi Baru Kontak 157

Jakarta, 6 Januari 2023. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berkomitmen terus memperkuat upaya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui peningkatan kualitas layanan pengaduan Kontak 157.

“Saya rasa ini jauh lebih dari sekedar memanfaatkan ruangan tapi benar-benar untuk meningkatkan kinerja satu fungsi layanan yang sangat penting di dalam keberadaan OJK,” kata Ketua Dewan Komisiner OJK Mahendra Siregar pada peresmian *Site Contact Center* Kontak OJK 157 di Wisma Mulia 2 Jakarta, Jumat.

Acara juga dihadiri Wakil Ketua Dewan Komisiner OJK Mirza Adityaswara dan Anggota Dewan Komisiner OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Friderica Widyasari Dewi.

Menurut Mahendra, lokasi baru Kontak 157 ini diharapkan bisa semakin meningkatkan kualitas perlindungan konsumen melalui pemberian informasi dan layanan pengaduan mengenai produk dan layanan jasa keuangan kepada konsumen dan masyarakat.

Berdasarkan data layanan Kontak OJK 157 sampai dengan 30 Desember 2022, OJK telah menerima 315.783 layanan, termasuk 14.764 pengaduan, 92 pengaduan berindikasi pelanggaran, dan 3.018 sengketa yang masuk ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Dari jumlah pengaduan tersebut, sebanyak 7.419 merupakan pengaduan sektor perbankan, 7.252 pengaduan sektor IKNB, dan sisanya merupakan layanan sektor Pasar Modal. OJK telah menindaklanjuti pengaduan tersebut dan tercatat 13.332 (90 persen) dari pengaduan telah terselesaikan.

Layanan *walk-in* Kontak OJK 157 beroperasi setiap hari kerja, Senin hingga Jumat pukul 07.45 – 16.00 WIB. Masyarakat dapat menggunakan layanan ini secara gratis. Masyarakat juga dapat menggunakan layanan Kontak 157 lainnya melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) di kontak157.ojk.go.id, telepon 157, *whatsapp* 081157157157 dan email konsumen@ojk.go.id.

Informasi lebih lanjut:

Direktur Humas OJK Darmansyah

Telp. (021) 296-000-00 | email : humas@ojk.go.id