

SIARAN PERS

OJK Tingkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan Konsumen Keuangan Indonesia

Jakarta, 11 Agustus 2016. Otoritas Jasa Keuangan terus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilaporkan melalui Sistem Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (SIPEDULI) untuk monitoring pengaduan yang masuk, diproses dan diselesaikan oleh *Internal Dispute Resolution* (IDR) Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Selama Periode Januari s.d. Juni 2016 pengaduan kepada PUJK yang dikenal dengan *Internal Dispute Resolution* (IDR) tercatat 913.092 pengaduan. Tingkat penyelesaian mencapai 92,17% atau 841.622 pengaduan sementara yang masih dalam proses 7,82% atau 71.363 pengaduan dan tidak selesai/tidak ada kesepakatan mencapai 0,01% atau sebanyak 107 pengaduan.

“Pelaksanaan IDR merupakan pelaksanaan POJK No.1/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor jasa Keuangan dan PUJK meresponnya dengan membentuk unit dan/atau fungsi pengaduan dan memiliki *Service Level Agreement* sehingga konsumen merasa terlindungi dengan baik,” jelas Kusumaningtuti S. Soetiono – Anggota Dewan Komisiner OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen saat pelaksanaan Workshop LAPS di Hotel Grand Hyatt 11 Agustus 2016.

Terhadap beberapa kasus penanganan pengaduan yang tidak selesai dengan PUJK, OJK mendorong masyarakat untuk meneruskannya kepada LAPS dengan tahapan proses yang dapat dilalui meliputi mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Kusumaningtuti menyampaikan dari laporan LAPS yang disampaikan kepada OJK per Juni 2016 bahwa terdapat 47 permohonan yang diajukan untuk diselesaikan melalui LAPS.

Sejak diberikan amanat dalam UU OJK untuk memfasilitasi penanganan pengaduan konsumen keuangan, maka OJK menerapkan tahapan sebagai berikut :

1. Penanganan Internal Dispute Resolution (IDR). Kewajiban PUJK menyelesaikan penanganan pengaduan konsumennya melalui penyediaan fungsi atau unit penanganan pengaduan yang dilengkapi dengan SDM yang kompeten, SOP dan Standar Waktu Penyelesaian serta komunikasi yang baik. “OJK bersama Industri jasa keuangan sejak Semester II – 2016 ini menyusun Standar IDR yang akan diberlakukan di sektor Perbankan, Asuransi dan Perusahaan Pembiayaan.
2. Jika masih ada ketidaksepakatan atas penanganan PUJK, maka konsumen memiliki saluran untuk menyelesaikannya dengan *External Dispute Resolution* (EDR) melalui
 - a) Otoritas Jasa Keuangan
OJK akan melayani jika merupakan kerugian finansial yang langsung, nilainya dibatasi agar difokuskan kepada konsumen keuangan kecil, sifat fasilitasi yang dilakukan melalui proses verifikasi dan klarifikasi kepada dua belah pihak baik secara terpisah maupun bersama. Secara statistik sejak beroperasinya OJK tahun 2013 sudah menangani 3.832 pengaduan dan telah diselesaikan sebesar 93,72 %.

Tahun Penerimaan	Jumlah Pengaduan	Tahun & Jumlah Yang Selesai				Dalam Proses
		2013	2014	2015	2016	
2013	844	313	429	98	2	
2014	2.182		1.096	937	96	
2015	734			410	178	
2016	72				15	
TOTAL	3.832	313	1.525	1.445	291	

b) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Untuk beberapa kasus yang tidak dapat diselesaikan atau tidak disepakati antara konsumen keuangan dengan PUJK, maka konsumen dapat melakukan proses mediasi, adjudikasi dan arbitrase yang dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Berikut Data sejak Januari s.d. Juni 2016.

LAPS	Kasus Diterima	Proses	Selesai	
BMAI		28	8	20
BAPMI		9	7	2
LAPSPI		9	3	6
BMDP		1	0	1
		47	18	29

LAPS telah beroperasi dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan sejak Januari 2016 yaitu: (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI); (2) Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI); (3) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI); (4) Badan Mediasi Perusahaan Pembiayaan, Pegadaian dan Modal Ventura Indonesia (BMPPVI); (5) Badan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI); (6) Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP).

Kusumaningtuti juga menambahkan bahwa melalui *Workshop* yang mengundang pembicara yang berpengalaman seperti Shane Tregillis Chief Financial Ombudsman Service Australia, Sujatha Sekar Naik CEO Securities Industry Dispute Resolution Center, Malaysia dan David Thomas mantan Chairman Financial Ombudsman Inggris diharapkan dapat meningkatkan kemampuan LAPS dalam penanganan sengketa keuangan.

“*Workshop* ini membahas dan mengulas berbagai kasus sengketa di sektor keuangan baik di negara lain maupun yang pernah terjadi di Indonesia yang penting sebagai *lesson learnt* untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang nantinya akan memanfaatkan LAPS dalam penanganan sengketa keuangan,” katanya.

Penanganan pengaduan di sektor jasa keuangan diharapkan dari waktu ke waktu dapat meningkat kualitasnya, sehingga meskipun tidak terhindakan jika terjadi sengketa maka penyelesaiannya memenuhi harapan masyarakat antara lain kepastian waktu penyelesaian, perbaikan terhadap produk dan/atau layanan yang menjadi penyebab terjadinya sengketa termasuk jika diperlukan penyempurnaan regulasi maupun pengawasan oleh OJK lebih baik ke depannya.

Informasi lebih lanjut:

Anggar B. Nuraini

Deputi Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Telp 021 296 00000.

Email: b_nuraini@ojk.go.id. www.ojk.go.id