

TANGGAPAN TERTULIS ATAS RANCANGAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR ... /SEOJK.08/2025  
TENTANG  
PENYUSUNAN DAN PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DRAF RSEOJK** | **Tanggapan** | **Usulan Perubahan** |
| Yth. |  |  |
| Direksi atau Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan, |  |  |
| di tempat. |  |  |
|  |  |  |
| RANCANGAN |  |  |
| SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN |  |  |
| REPUBLIK INDONESIA NOMOR ... /SEOJK.08/2025 TENTANG PENYUSUNAN DAN PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN |  |  |
|  |  |  |
| Sehubungan dengan amanat Pasal 81 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 40/OJK, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 62/OJK) dan kebutuhan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai bentuk laporan dan petunjuk pelaksanaan dalam melakukan pengisian laporan Layanan Pengaduan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur lebih lanjut ketentuan mengenai penyusunan dan penyampaian laporan layanan pengaduan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut: |  |  |
|  |  |  |
| 1. KETENTUAN UMUM |  |  |
| Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan: |  |  |
| 1. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. |  |  |
| 1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah: |  |  |
| * + - * 1. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan |  |  |
| * + - * 1. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, |  |  |
| baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. |  |  |
| 1. Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK. |  |  |
| 1. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati. |  |  |
| 1. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK. |  |  |
| 1. Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran. |  |  |
| 1. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan. |  |  |
| 1. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen. |  |  |
|  |  |  |
| 1. PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN |  |  |
| * 1. Dalam rangka pelaksanaan layanan Pengaduan, PUJK melakukan publikasi berupa: |  |  |
| * + - * 1. prosedur singkat layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat; dan |  |  |
| * + - * 1. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (website) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK. |  |  |
| * 1. PUJK melakukan publikasi penanganan pengaduan yang telah diselesaikan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun. |  |  |
| * 1. Bentuk publikasi penanganan Pengaduan, sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini. |  |  |
|  |  |  |
| 1. BENTUK DAN PENYUSUNAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN |  |  |
| * 1. PUJK memiliki kewajiban menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| * 1. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 terdiri atas: |  |  |
| 1. laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan; |  |  |
| 1. laporan Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan; |  |  |
| 1. laporan penanganan Pengaduan yang menjadi sengketa; |  |  |
| 1. laporan penyebab Pengaduan; dan |  |  |
| 1. laporan publikasi negatif produk dan/atau layanan, |  |  |
| yang disusun berdasarkan pada format dan pedoman penyusunan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini. |  |  |
| * 1. Laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a memuat rekapitulasi mengenai jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan Pengaduan. |  |  |
| * 1. Laporan Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b memuat rekapitulasi mengenai status penyelesaian Pengaduan berdasarkan: |  |  |
| 1. pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya; dan |  |  |
| 1. pengaduan yang diterima pada periode pelaporan saat ini. |  |  |
| * 1. Laporan penanganan Pengaduan yang menjadi sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf c memuat jumlah Pengaduan yang menjadi sengketa dan diajukan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, pengadilan, atau pihak lainnya berdasarkan: |  |  |
| * + - * 1. pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya; dan |  |  |
| * + - * 1. pengaduan yang diterima pada periode pelaporan saat ini. |  |  |
| * 1. Laporan penyebab Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf d memuat rekapitulasi mengenai 10 (sepuluh) penyebab Pengaduan terbesar. |  |  |
| * 1. Laporan publikasi negatif produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf e memuat rekapitulasi hasil pemantauan PUJK terhadap publikasi negatif media terkait produk dan/atau layanan yang digunakan oleh Konsumen. |  |  |
|  |  |  |
| 1. PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN |  |  |
| 1. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan secara semesteran dan paling lambat pada tanggal 10 Juli tahun berjalan dan 10 Januari tahun berikutnya. |  |  |
| 1. Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya. |  |  |
|  |  |  |
| 1. PENANGGUNG JAWAB LAPORAN |  |  |
| PUJK menunjuk salah satu anggota direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan Layanan Pengaduan sesuai kebijakan internal PUJK. |  |  |
|  |  |  |
| 1. TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN |  |  |
| * 1. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan |  |  |
| 1. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen. |  |  |
| 1. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan secara dalam jaringan (daring) melalui sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan pelindungan konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami gangguan, Otoritas Jasa Keuangan memberitahukan informasi terjadinya gangguan melalui: |  |  |
| 1. sistem pelaporan elektronik; |  |  |
| 1. surat elektronik kepada PUJK yang telah memiliki akses sistem pelaporan sebagaimana dimaksud pada huruf b; atau |  |  |
| 1. surat kepada PUJK. |  |  |
| 1. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan telah menyampaikan pemberitahuan informasi terjadinya gangguan melalui mekanisme sebagaimana dimaksud dalam huruf c, Otoritas Jasa Keuangan dapat menyampaikan pemberitahuan dimaksud melalui laman Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami gangguan, PUJK menyampaikan laporan secara daring melalui surat elektronik resmi PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan disertai salinan digital atau hasil pindai (*scan*) surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan Layanan Pengaduan. |  |  |
| 1. Penyampaian laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada huruf e disampaikan kepada alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. Dalam hal sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf b dan alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf f mengalami gangguan, penyampaian laporan dilakukan secara luar jaringan (luring) dalam bentuk salinan elektronik (*softcopy*) yang disimpan dalam perangkat keras, antara lain *compact disc*, *flashdisk*, serta media penyimpanan lainnya dengan dilengkapi surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan Layanan Pengaduan. |  |  |
| 1. Penyampaian laporan secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf h dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut: |  |  |
| 1. diserahkan secara langsung kepada Otoritas Jasa Keuangan; atau |  |  |
| 1. dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman/titipan. |  |  |
| 1. Penyampaian laporan secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf g disampaikan kepada: |  |  |
| 1. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen   Otoritas Jasa Keuangan  u.p Kepala Departemen Pelindungan Konsumen  Gedung Soemitro Djojohadikusumo Lantai 6 Jl. Lapangan Banteng Timur 2-4 Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat 10710; atau  u.p. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan  Wisma Mulia 2 Lantai 25  Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav-42, Jakarta 12710,  bagi PUJK yang berkantor pusat atau kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri, yang berada di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Banten; atau |  |  |
| 1. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen   Otoritas Jasa Keuangan  u.p. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan sesuai wilayah  tempat kedudukan kantor pusat PUJK, bagi PUJK yang memiliki kantor pusat berkedudukan di luar wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Banten. |  |  |
| 1. PUJK yang telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan melalui: |  |  |
| 1. alamat surat elektronik; atau |  |  |
| 1. salinan elektronik (*softcopy*), |  |  |
| dikarenakan sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan, memiliki kewajiban menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah dinyatakan oleh OJK bahwa sistem pelaporan elektronik sudah berfungsi. |  |  |
| 1. Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan pemberitahuan bahwa gangguan sistem telah teratasi melalui: |  |  |
| 1. sistem pelaporan elektronik; dan/atau |  |  |
| 1. alamat surat elektronik kepada PUJK yang telah memiliki kode pengguna (*user code*). |  |  |
| 1. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan telah menyampaikan pemberitahuan bahwa gangguan sistem telah teratasi melalui mekanisme sebagaimana dimaksud dalam huruf k, Otoritas Jasa Keuangan dapat menyampaikan pemberitahuan dimaksud melalui laman Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. PUJK dinyatakan telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan ketentuan sebagai berikut: |  |  |
| 1. untuk penyampaian secara daring melalui sistem pelaporan elektronik, dibuktikan dengan pemberitahuan terselesaikannya pengisian laporan yang disampaikan melalui sistem pelaporan elektronik; |  |  |
| 1. untuk penyampaian secara daring melalui alamat surat elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf e, dibuktikan dengan pemberitahuan dari Otoritas Jasa Keuangan melalui alamat surat elektronik; atau |  |  |
| 1. untuk penyampaian secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf g, dibuktikan dengan tanda terima dari Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. Dalam hal terdapat perubahan alamat surat elektronik untuk penyampaian laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada huruf f dan/atau alamat kantor Otoritas Jasa Keuangan untuk penyampaian laporan secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf i, Otoritas Jasa Keuangan akan menyampaikan pemberitahuan mengenai perubahan alamat dimaksud melalui surat atau pengumuman yang disampaikan melalui: |  |  |
| 1. sistem pelaporan elektronik; |  |  |
| 1. alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan kepada PUJK yang telah memiliki kode pengguna; dan/atau |  |  |
| 1. laman Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| * 1. Sistem pelaporan elektronik |  |  |
| 1. PUJK harus memiliki akses terhadap sistem pelaporan elektronik untuk menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Romawi II angka 1 huruf b. |  |  |
| 1. PUJK menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan mencantumkan nama, alamat surat elektronik, dan nomor telepon anggota direksi atau pegawai PUJK yang akan diberikan akses, untuk memperoleh akses sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a. |  |  |
| 1. Permohonan PUJK sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan melalui alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. |  |  |
| 1. PUJK memastikan secara berkala: |  |  |
| * + - * 1. pengguna aktif merupakan anggota direksi dan/atau pegawai yang memiliki kewenangan dan memahami pengisian laporan Layanan Pengaduan; |  |  |
| * + - * 1. menyampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan jika terdapat perubahan pengguna dan menunjuk pengguna baru; |  |  |
| * + - * 1. menjaga kerahasiaan kode pengguna dan kata sandi yang telah diberikan; dan |  |  |
| * + - * 1. kode pengguna dan kata sandi yang diberikan digunakan sesuai dengan ketentuan. |  |  |
|  |  |  |
| 1. KETENTUAN PENUTUP |  |  |
| 1. Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku: Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. |  |  |
| 1. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku … bulan sejak tanggal ditetapkan. |  |  |
|  |  |  |

**Lampiran**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Draf Lampiran RSEOJK** | **Tanggapan** | **Usulan Perubahan** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |