

SIARAN PERS

OJK SOSIALISASIKAN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN KE WILAYAH INDONESIA TIMUR

Manado, 17 Januari 2017 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyelenggarakan Sosialisasi Peraturan Edukasi dan Perlindungan Konsumen dengan tema “Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan dalam Rangka Implementasi Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan” di Manado, Sulawesi Utara, Selasa.

Sosialisasi dilakukan sebagai upaya membangun *awareness* industri jasa keuangan dan masyarakat mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen sekaligus mensosialisasikan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Sosialisasi dilaksanakan sebagai bentuk tanggungjawab OJK untuk terus meningkatkan layanan serta penyelesaian pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan, serta mendorong industri sektor jasa keuangan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan dan penyelesaian pengaduan konsumen selaras dengan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan serta peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan data Layanan Konsumen OJK yang masuk dari seluruh kantor OJK di Indonesia sampai 2016 tercatat dari total layanan sebanyak 75.616 terdapat 3.852 pengaduan. Khusus untuk Wilayah Sulawesi, Maluku dan Papua sampai dengan tahun 2016 tercatat dari 755 layanan yang dilakukan terdapat 119 pengaduan.

Masih adanya pengaduan konsumen ke OJK menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi antara PUJK dengan konsumen masih tetap ada, sehingga proses Internal Dispute Resolution (IDR) di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) akan terus ditingkatkan, mulai dari bisnis proses maupun kompetensi staf yang melakukan layanan penanganan pengaduan.

OJK sebagai regulator di sektor jasa keuangan akan terus meningkatkan pengaturan dan pengawasan terhadap industri sektor jasa keuangan untuk lebih melindungi konsumen dan masyarakat serta mampu mendorong pertumbuhan industri sektor jasa keuangan yang lebih maju.

Konsumen dan masyarakat perlu lebih dilindungi mengingat semakin kompleksnya sektor jasa keuangan dengan berbagai produk dan layanan yang tersedia dan masih belum samanya *level of playing field* perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Untuk Informasi lebih lanjut:

Agus Sugiarto, Kepala Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan OJK
Telp: 1500655. Email: agus.sugiarto@ojk.go.id. www.ojk.go.id