



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 /POJK.07/2018
TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat;
- b. bahwa salah satu cara mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen adalah dengan memberikan kewajiban kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen;
- c. bahwa layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;

Mengingat : Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
2. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
4. Direksi bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:

- a. organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar; atau
 - b. pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
5. Dewan Komisaris bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Dewan Komisaris pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah:
- a. organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi; atau
 - b. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
6. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
7. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
8. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
9. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK.

BAB II
TUJUAN, RUANG LINGKUP, DAN PRINSIP LAYANAN
PENGADUAN

Bagian Kesatu
Tujuan Layanan Pengaduan

Pasal 2

Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen.

Bagian Kedua
Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

Pasal 3

Ruang Lingkup Layanan Pengaduan terdiri atas:

- a. penerimaan Pengaduan;
- b. penanganan Pengaduan; dan
- c. penyelesaian Pengaduan.

Bagian Ketiga
Prinsip Layanan Pengaduan

Pasal 4

PUJK dilarang mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

Pasal 5

- (1) PUJK wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan.
- (2) PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.

Pasal 6

- (1) PUJK wajib memublikasikan:
 - a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat; dan
 - b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (*website*) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai publikasi penanganan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB III

LAYANAN PENGADUAN

Bagian Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 7

- (1) PUJK wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- (3) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan di setiap kantor PUJK.

Pasal 8

PUJK wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.

Pasal 9

- (1) PUJK wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen.

- (2) Dalam hal Pengaduan secara lisan, PUJK melakukan verifikasi pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (3) Dalam hal Pengaduan secara tertulis, PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 10

- (1) PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- (2) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
 - b. surat kuasa khusus;
 - c. jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
 - d. permasalahan yang diadukan.
- (3) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- (4) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (5) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4), PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- (6) PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5).
- (7) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.
- (8) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (7), adalah:
 - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.

Pasal 11

- (1) PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.
- (2) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan; dan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan.
- (3) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

Pasal 12

- (1) PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- (2) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan; dan

- c. nomor telepon fungsi atau unit Layanan Pengaduan PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- (3) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.

Pasal 13

Ketentuan lebih lanjut mengenai penerimaan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kedua

Penanganan Pengaduan

Pasal 14

- (1) Setelah menerima pengaduan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, PUJK wajib melakukan tindak lanjut berupa:
 - a. pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
 - b. analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- (2) Dalam hal diperlukan, PUJK dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya.

Pasal 15

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.
- (2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK meminta kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Pasal 16

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan/atau ayat (4) diterima secara lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2), adalah:
 - a. kantor PUJK yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PUJK tersebut;
 - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau
 - c. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali PUJK.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
- (5) Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan sebagai berikut:
 - a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan

- b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).
- (6) Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (5) merupakan PUJK, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal.
- (7) Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 17

- (1) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
- (2) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan.

Pasal 18

PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya.

Pasal 19

PUJK dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- a. Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan.

Pasal 20

Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Ketiga

Penyelesaian Pengaduan

Pasal 21

- (1) PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
- (3) Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.

Pasal 22

- (1) PUJK dapat menyampaikan Tanggapan Pengaduan berupa:
 - a. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - b. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
- (2) PUJK dapat mencantumkan jangka waktu bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- (3) PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.
- (4) PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Pasal 23

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelesaian Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Keempat

Keberatan Terhadap Tanggapan Pengaduan

Pasal 24

- (1) PUJK wajib menangani keberatan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan PUJK jika Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan PUJK.

- (2) PUJK wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai keberatan terhadap tanggapan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB IV

PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 25

- (1) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK maka PUJK wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara PUJK dan Konsumen.

BAB V

FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

Pasal 26

- (1) PUJK wajib membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- (2) Pembentukan fungsi atau unit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.
- (3) Fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibentuk di setiap kantor PUJK.
- (4) Dalam membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), PUJK mempertimbangkan:
 - a. jumlah aset PUJK;
 - b. jumlah kantor PUJK;
 - c. jumlah produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK;
 - d. jumlah Konsumen; dan/atau
 - e. jumlah sumber daya manusia PUJK.

Pasal 27

Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki tugas paling sedikit:

- a. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
- b. menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan;
- c. melaporkan kepada Direksi PUJK mengenai proses Layanan Pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan;
- d. menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi PUJK;
- e. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK; dan

- f. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.

Pasal 28

PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit Layanan Pengaduan kepada masyarakat.

Pasal 29

Pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan wajib memiliki paling sedikit:

- a. pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh PUJK, serta penanganan Pengaduan; dan
- b. kewenangan untuk menangani Pengaduan.

Pasal 30

Ketentuan lebih lanjut mengenai fungsi atau unit Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VI

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 31

- (1) PUJK wajib melakukan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai PUJK.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembangan sumber daya manusia diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VII
PERAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS PUJK

Pasal 32

- (1) Direksi PUJK wajib menunjuk:
 - a. anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan
 - b. pejabat dan/atau pegawai di setiap kantor selain kantor pusat,
yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
- (2) Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a bertanggung jawab langsung kepada Direksi PUJK.
- (3) Direksi PUJK wajib memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur Layanan Pengaduan.

Pasal 33

Dewan Komisaris PUJK wajib memastikan Direksi PUJK memiliki dan melaksanakan prosedur Layanan Pengaduan.

Pasal 34

Ketentuan lebih lanjut mengenai peran Direksi dan Dewan Komisaris PUJK diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB VIII
PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN

Pasal 35

- (1) Prosedur Layanan Pengaduan wajib disusun dengan mempertimbangkan sarana penerimaan Pengaduan yang dimiliki oleh PUJK.
- (2) Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diterapkan oleh PUJK.

- (3) Prosedur Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, penyelesaian Pengaduan, dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.

Pasal 36

Prosedur penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 masing-masing wajib memuat paling sedikit kewajiban fungsi atau unit Layanan Pengaduan dalam menerima, menangani, maupun menyelesaikan Pengaduan.

Pasal 37

Ketentuan lebih lanjut mengenai prosedur Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB IX

MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 38

- (1) PUJK wajib memiliki manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan.
- (2) Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengumpulan informasi;
 - b. analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan;
 - c. audit penanganan Pengaduan;
 - d. reviu manajemen; dan
 - e. perbaikan berkelanjutan.

Pasal 39

- (1) PUJK wajib memelihara register penerimaan Pengaduan.

- (2) Register penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) dan bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2).

Pasal 40

PUJK wajib menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB X

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Pasal 42

PUJK wajib memiliki mekanisme pelaporan internal Layanan Pengaduan.

Pasal 43

- (1) PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara triwulanan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode triwulanan berakhir.
- (3) Dalam hal batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

- (4) Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Dalam hal penyampaian laporan Layanan Pengaduan melalui sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) mengalami gangguan maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada Otoritas Jasa Keuangan cq. Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan sesuai dengan industri dari PUJK masing-masing dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- (6) Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

BAB XI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 44

- (1) PUJK selain Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Pergadaian Swasta yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenakan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:
 - a. sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan laporan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, dan Perusahaan Pergadaian Pemerintah; atau

- b. sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan laporan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.
- (2) Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan Perusahaan Pergadaian Swasta yang terlambat menyampaikan laporan dikenakan sanksi administratif berupa peringatan tertulis.

Pasal 45

- (1) Pelanggaran terhadap ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 21, Pasal 22 ayat (3) dan ayat (4), Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, Pasal 28, Pasal 29, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 35, Pasal 36, Pasal 38, Pasal 39, Pasal 40, Pasal 42, dan Pasal 43, PUJK dapat dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan atau teguran tertulis; dan/atau
 - b. penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

BAB XII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 46

Pelaporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen di bidang sistem pembayaran disampaikan juga kepada otoritas sistem pembayaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XIII
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 47

Ketentuan mengenai penyusunan dan penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebelum ditetapkannya peraturan pelaksanaan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, tetap mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

BAB XIV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 48

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, ketentuan yang mengatur mengenai penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam:

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 7/7/PBI/2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
3. Pasal 34 sampai dengan Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan;
4. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah; dan
5. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008 perihal Perubahan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 49

- (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku 6 (enam) bulan setelah tanggal diundangkan.
- (2) Untuk Perusahaan Pergadaian Swasta, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku sejak 1 Juli 2020.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 10 September 2018

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,
ttd
WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 10 September 2018

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
ttd
YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 150

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Deputi Direktur Konsultansi Hukum dan
Harmonisasi Peraturan Perbankan 1
Departemen Hukum

ttd

Wiwit Puspasari

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 18 /POJK.07/2018
TENTANG
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Dalam melakukan Transaksi Keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban PUJK dan Konsumen, sehingga dapat menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui Pengaduan oleh Konsumen. Pengaduan yang disampaikan tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan pada akhirnya akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi Konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan Konsumen kepada PUJK.

Kepercayaan Konsumen merupakan pilar utama yang menopang perkembangan industri sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, upaya PUJK untuk tetap menjaga kepercayaan Konsumen adalah hal yang mutlak dilakukan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh PUJK yaitu menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tugas Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan senantiasa melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan Konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Salah satu upaya tersebut adalah melalui penguatan regulasi perlindungan Konsumen.

Secara umum, pengaturan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Namun pengaturan dalam kedua peraturan tersebut belum sepenuhnya mengatur secara spesifik terkait tahapan dan jangka waktu layanan Pengaduan Konsumen. Atas hal tersebut perlu disusun ketentuan dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, sebagai bentuk penguatan dari peraturan sebelumnya dengan menambahkan ketentuan terhadap PUJK yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan seiring dengan perkembangan industri jasa keuangan, serta jangka waktu Layanan Pengaduan yang melibatkan pihak lain.

Terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian di PUJK maka selain dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, Konsumen juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Yang dimaksud dengan “Konsumen” antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Prosedur singkat Layanan Pengaduan dapat menjadi bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan.

Contoh pencantuman pada bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan yaitu polis, buku tabungan, perjanjian kredit, kartu peserta, dan/atau syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Prosedur singkat Layanan Pengaduan meliputi tahapan Layanan Pengaduan Konsumen dan dokumen yang harus dipenuhi Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan.

Prosedur singkat Layanan Pengaduan dipublikasikan antara lain melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Huruf b

Dalam hal PUJK tidak memiliki kewajiban untuk menyusun dan menyampaikan laporan tahunan, PUJK tidak wajib mencantumkan penanganan pengaduan pada laporan tahunan.

Publikasi penanganan pengaduan antara lain memuat:

1. jumlah Pengaduan yang diterima oleh PUJK;
2. jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan; dan

3. persentase dan status Penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengaduan secara lisan antara lain melalui telepon, dan/atau *short message services* (SMS).

Pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen Pengaduan.

Pengaduan yang diterima oleh PUJK dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen *walk in*, dikategorikan sebagai Pengaduan secara tertulis.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 8

Penyampaian penjelasan prosedur singkat Layanan Pengaduan dapat disampaikan oleh PUJK kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.

Penjelasan mengenai prosedur Layanan Pengaduan termasuk dokumen yang ditetapkan oleh PUJK dan penjelasan mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Daftar dokumen yang dipersyaratkan, tercantum dalam prosedur Layanan Pengaduan, perjanjian, dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.

Ayat (2)

Huruf a

Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen paling sedikit memuat:

1. nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
2. alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan
3. nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.

Contoh identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Dokumen pendukung yang dipersyaratkan merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Contoh dari dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diadukan antara lain slip setoran, bukti transfer, polis asuransi, perjanjian kredit, dan/atau surat keterangan domisili.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Hal lain di luar kendali Konsumen antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar Konsumen dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Konsumen.

Pasal 11

Ayat (1)

Penyampaian konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada saat PUJK telah menerima Pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada saat PUJK telah menerima Pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kompeten” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi.

Yang dimaksud dengan “benar” adalah pemeriksaan Pengaduan telah dilakukan sesuai dengan prosedur.

Yang dimaksud dengan “objektif” adalah pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Permintaan dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya antara lain untuk:

- a. mengetahui substansi permasalahan Pengaduan; dan/atau
- b. memastikan itikad baik Konsumen.

Yang dimaksud dengan “pihak lainnya” antara lain pihak yang memiliki kerja sama dengan PUJK dalam penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pengajuan Pengaduan secara tertulis dilakukan apabila diperlukan dokumen pendukung yang dimiliki oleh Konsumen untuk penyelesaian Pengaduan.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Hal lain di luar kendali PUJK antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain diluar PUJK dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu” adalah penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK dengan atau tanpa melalui tahapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Penolakan yang dilakukan oleh PUJK ditindaklanjuti dengan penyampaian penolakan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Huruf a

Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi dokumen dianggap membatalkan Pengaduannya.

Kekurangan dokumen dapat mengakibatkan PUJK tidak mampu menganalisis dan mengambil keputusan penyelesaian Pengaduan secara kompeten, benar, dan objektif.

Huruf b

Pengaduan yang telah mendapatkan penyelesaian, terdiri atas:

1. Pengaduan yang mencapai kesepakatan; atau
2. Pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Pengaduan yang tidak terkait dengan Transaksi Keuangan dapat dikecualikan jika memiliki kerja sama dengan PUJK lain atas Transaksi Keuangan tersebut.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh dari Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian, antara lain penyampaian pernyataan maaf dan penawaran ganti rugi (*redress/remedy*), jika Pengaduan Konsumen benar.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pernyataan Konsumen menerima penawaran penyelesaian dari PUJK dapat berupa dokumen kesepakatan atau berita acara kesepakatan, surat korespondensi, bukti rekaman, atau dokumen lain yang ditetapkan oleh PUJK.

Ayat (4)

Tanggapan tertulis diperlukan sebagai bukti tertulis bagi Konsumen untuk meneruskan ke proses selanjutnya.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Sengketa merupakan Pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan penyelesaian antara Konsumen dengan PUJK.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dapat menjadi bagian yang sama dari perjanjian Transaksi Keuangan.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Sarana informasi untuk memublikasikan fungsi atau unit Layanan Pengaduan antara lain melalui laman (*website*) PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Pemeliharaan register penerimaan Pengaduan dapat dalam bentuk manual atau digital.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 40

Penatausahaan seluruh dokumen dilakukan sejak proses penerimaan sampai dengan penyelesaian Pengaduan.

Penatausahaan dokumen untuk Pengaduan secara lisan antara lain rekaman pembicaraan.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “triwulanan” adalah posisi akhir bulan Maret, bulan Juni, bulan September, dan bulan Desember.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “hari libur” adalah hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan/atau hari libur lokal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Yang dimaksud dengan “otoritas sistem pembayaran” dalam hal ini adalah Bank Indonesia.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6246