

**Informasi Tatacara penyelesaian pengaduan konsumen melalui Regulator  
atau Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan melalui LAPS**

**1. Umum**

Dalam proses penanganan pengaduan oleh Bank BTPN (Bank) sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK), dimungkinkan tidak tercapai kesepakatan penyelesaian dengan konsumen atas permasalahan yang disampaikan. Untuk kondisi tersebut, maka disediakan Fasilitas Penyelesaian Pengaduan oleh Regulator yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia(BI) atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Diharapkan dapat menyelesaikan pengaduan atau sengketa diluar pengadilan secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.

**2. Informasi tata cara Penyampaian Pengaduan ke Regulator**

Berikut ini adalah ketentuan dalam penyampaian permohonan fasilitasi Penyelesaian pengaduan konsumen melalui Regulator

1. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan dengan bank, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.
2. Dalam hal kosumen memilih penyelesaian pengaduan melalui jalur diluar pengadilan, penyelesaian tersebut dapat dilakukan melalui lembaga alternatif Penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPS- PI).
3. Dalam hal usaha penyelesaian sengketa diluar pengadilan seperti di atas tidak dilakukan melalui lembaga alternatif sengketa, maka konsumen dapat dapat mengirimkan permohonan kepada Regulator untuk memfasilitasi Penyelesaian pengaduan tersebut, untuk konsumen yang dirugikan oleh bank.
4. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa dengan bank atau adanya indikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundangan-undangan di sektor jasa keuangan kepada Regulator, dengan cara:
  - a. Ke OJK, Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan permintaan informasi atau Pengaduan kepada OJK melalui sarana yang meliputi (Sumber Website OJK):
    - i. Surat tertulis tersebut ditujukan kepada: Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Menara Radius Prawiro, Lantai 2, Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. MH. Thamrin No.2, Jakarta Pusat 10350.
    - ii. Telepon : (Kode Area) 1500 655, Jam operasional : Senin - Jumat, Jam 08.00 - 17.00 WIB (Kecuali Hari Libur)

- iii. Faksimili, Nomor faksimili : (021) 386 6032
  - iv. Email, Permintaan informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui email dengan alamat : [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id)
  - v. Form Pengaduan Online, Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui form elektronik yang tersedia pada alamat : <http://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>
- b. Ke Bank Indonesia, Bila konsumen ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan bank melalui mediasi perbankan, dapat disampaikan kepada: Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Menara Radius Prawiro Lt.20, Jl. MH. Thamrin No.2, Jakarta 10350 (sumber website BI)
5. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh Regulator dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa yang memenuhi kriteria sebagai berikut:
- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan BTPN paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  - b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan Pengaduan;
  - c. BTPN telah melakukan upaya penyelesaian Pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu yaitu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan yang dapat diperpanjang 20 (dua puluh) hari berikutnya.
  - d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan Sengketa atau sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
  - e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
  - f. Pengaduan yang diajukan belum pernah di Fasilitas oleh OJK dan atau BI;
  - g. Pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan BTPN kepada Konsumen.
6. Apabila pengaduan tidak memenuhi persyaratan di atas atau Pengaduan tidak dapat disepakati penyelesaiannya melalui proses fasilitasi Regulator di atas, maka Regulator dapat menyarankan konsumen untuk melakukan upaya penyelesaian Pengaduan melalui LAPS atau instansi lain sesuai dengan kewenangannya.
7. Formulir permohonan fasilitasi penyelesaian pengaduan dapat didownload [disini](#).