

# Compliance Talk

## Optimalisasi Perlindungan Konsumen: Penguatan Tata Kelola dan Kepatuhan Penyelenggara dalam Pengaduan Konsumen Penyelenggara LPBBTI

26 Maret 2025

### Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)

Dokumen presentasi ini sangat rahasia dan semata-mata untuk penggunaan AFPI. Isi telah diringkas untuk memenuhi kebutuhan presentasi; untuk definisi, deskripsi, dan pengecualian yang sebenarnya, silakan merujuk ke direktori yang sesuai.

2025 | Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia



asosiasi fintech  
pendanaan bersama  
indonesia

# Peran dan Komitmen AFPI dalam Pelindungan Konsumen di Sektor P2P Lending

1. Penguatan Peran dan Tugas Asosiasi di POJK 40 LPBBTI
2. Pedoman Perilaku
3. Komite Etik
4. Portal Pengaduan Konsumen (JENDELA)
5. Edukasi Literasi Kepada Masyarakat

# Penguatan Peran dan Tugas Asosiasi di POJK 40 LPBBTI

## POJK 40 Pasal 84 tentang Asosiasi

- 1) Asosiasi berperan membangun pengawasan berbasis disiplin pasar untuk penguatan dan/atau penyehatan Penyelenggara serta membantu mengelola pengaduan konsumen/Masyarakat
- 2) Asosiasi mempunyai tugas paling sedikit:
  - a. mengoordinasikan dan menetapkan pedoman perilaku;
  - b. mengoordinasikan masukan dari industri dalam penyusunan kebijakan dan pengembangan industri;
  - c. mengadakan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan;
  - d. dan tugas lainnya sesuai dengan penugasan Otoritas Jasa Keuangan.

## POJK 40 Pasal 84 – 2.a tentang Asosiasi

- 5) Asosiasi wajib memiliki fungsi **komite etik** dalam struktur organisasi
- 6) Penyelenggara wajib tunduk pada **kode etik dan pedoman perilaku** yang ditetapkan oleh Asosiasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).



PARTNER DI ATD LAW  
**Abadi Abi  
Tisnadisastra**



PARTNER DI BERNARD  
NAINGGOLAN &  
PARTNERS  
**Bernard Nainggolan**



PARTNER DI DENTONS  
HRP  
**Andre Rahadian**



PARTNER DI ICHSAN  
LUBIS & PARTNERS  
**Ichsan W. Lubis**



PARTNER DI MARIETA  
& MAUREN  
**Windri Marieta**



PARTNER DI  
OENTOENG SURIA &  
PARTNERS (OSP)  
**Dion Alfadya**



PARTNER DI SSEK  
LEGAL CONSULTANTS  
**Dewi Savitri Reni**



PARTNER DI UMBRA  
**Putu Raditya  
Nugraha**



REKTOR DI PRESIDENT  
UNIVERSITY  
**Handa  
Satyanugraha  
Abidin**

# Pedoman Perilaku

Pedoman Perilaku disusun dengan mengacu kepada 3 (tiga) prinsip dasar dan pokok-pokok pengaturan:

- Transparansi Produk dan Metode Penawaran Produk Layanan
- Pencegahan Pinjaman Berlebih
- Penerapan Prinsip Itikad Baik

## Kanal Pengaduan AFPI: JENDELA

**Code of Conduct**  
(Pedoman Perilaku AFPI )

AFPI memperhatikan dan menegakkan Perlindungan Konsumen Penyelenggara Penyelenggara LPBBTI atau *Fintech Lending*, selain ketentuan perundang-undangan di bidang Perlindungan konsumen dan POJK, AFPI juga memiliki regulasi berupa *code of conduct* yaitu Pedoman Perilaku AFPI.

Penegakan *market conduct* berupa Pedoman Perilaku pertama kali dilaksanakan ketika AFPI melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan persyaratan keanggotaan AFPI.



**[www.afpi.or.id](http://www.afpi.or.id)**

Konsumen dapat melakukan pengaduan pada laman yang telah disediakan oleh AFPI



**[pengaduan@afpi.or.id](mailto:pengaduan@afpi.or.id)**

Konsumen dapat melakukan pengaduan dengan mengirimkan pesan serta bukti kepada email pengaduan AFPI



**Kunjungan Langsung**

Konsumen dapat melakukan pengaduan dengan melakukan kunjungan langsung ke kantor AFPI

# Penanganan Pengaduan pada Portal Pengaduan AFPI (JENDELA)

Pengaduan Masuk



Sekretariat akan memverifikasi bukti-bukti dan kesesuaian pengaduan



Sekretariat akan meneruskan pengaduan yang telah terverifikasi kepada Platform



Platform menyelesaikan pengaduan

Dalam hal:

1. Platform tidak dapat menyelesaikan pengaduan;
2. Pengadu tidak menerima penyelesaian yang diajukan oleh Platform;
3. Pelanggaran Pedoman Perilaku terbukti berulang dilakukan oleh Platform

\*\* Berdasarkan tata kerja komite etik dan prosedur pemeriksaan dan pengenaan sanksi atas pedoman perilaku



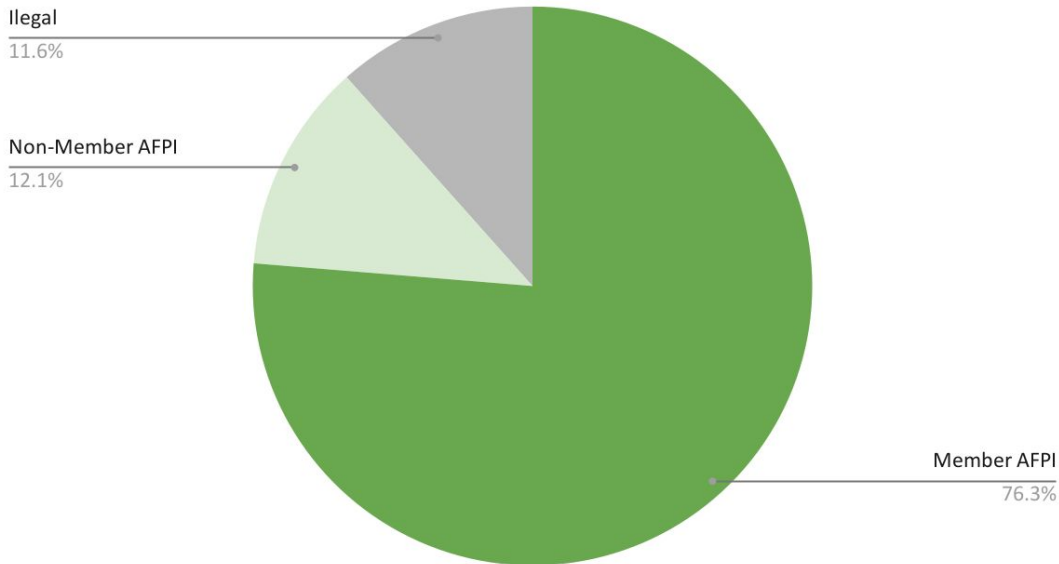
asosiasi fintech  
pendanaan bersama  
Indonesia

## Tiket Pengaduan yang Masuk ke Jendela

Pada tahun 2024, terdapat **40.728** jumlah pengaduan yang masuk ke jendela Zendesk dengan **rata-rata 111** pengaduan per hari.

# Tiket Pengaduan yang Masuk ke Jendela

## Pengaduan Platform yang teridentifikasi



Berdasarkan data dalam 1 tahun, perbandingan pengaduan yang teridentifikasi merupakan pengaduan terhadap **member AFPI adalah 76.3%** (31.074 Tiket), pengaduan terhadap **Non-member AFPI\* adalah 12.1%** (4.941 Tiket) & platform yang teridentifikasi ilegal adalah **11.6%** (4.713 Tiket)

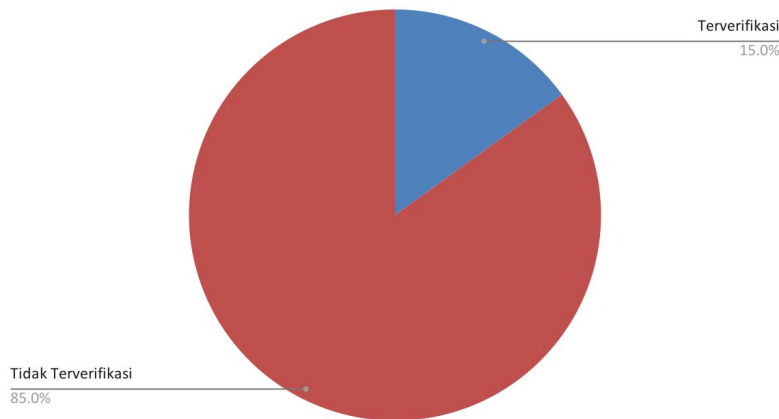
\*Non-member AFPI terdiri dari Platform legal yang terdaftar di OJK



# Tiket Pengaduan yang Masuk ke Jendela

**Dari 76.3% (31.074) tiket yang masuk ke dalam Zendesk, Main Agent melakukan verifikasi data Sehingga pengaduan yang berkaitan dengan Member AFPI terbagi menjadi Tiket Pengaduan Terverifikasi & Tiket Pengaduan Tidak Terverifikasi**

Status Pengaduan Member AFPI



Perbandingan pengaduan tersebut adalah **15% (4.775 Tiket) yang terverifikasi** dan **85% (26.991) yang tidak terverifikasi**

**40.728**

Jumlah Pengaduan  
Tiket  
yang masuk kedalam  
Zendesk

Dengan Rata- Rata **111**  
Tiket Per Hari

**31.074**

Jumlah Pengaduan  
Tiket yang merupakan  
laporan terhadap  
platform P2P Member  
AFPI

**76.3% dari total seluruh pengaduan**

**4.775**

Jumlah Pengaduan  
Tiket yang terverifikasi  
dan diteruskan kepada  
platform P2P Member  
AFPI

**11,7% dari total seluruh pengaduan**

# Klasifikasi Jenis Pengaduan melalui Jendela

Pada jendela pengaduan Zendesk, klasifikasi jenis pengaduan:

1. Penagihan Tidak Beretika
2. Restrukturisasi
3. Bunga Berlebih
4. Pelanggaran Data Pribadi
5. Kegagalan Sistem
6. Lain-lain
7. Penipuan
8. Fraud

Berikut adalah data klasifikasi pengaduan yang sudah diverifikasi

Jenis Klasifikasi	Penagihan Tidak Beretika	Restrukturisasi	Lain-lain	Bunga Berlebih	Fraud	Kegagalan Sistem	Pelanggaran Data Pribadi	Penipuan	Total
Jumlah	3422	882	284	118	22	22	20	5	4775



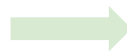
asosiasi fintech  
pendanaan bersama  
Indonesia

# Update Report Pengaduan Jendela Februari 2025

5374



4588



1078

Tiket pengaduan yang masuk  
kedalam Zendesk pada bulan  
**Februari 2025**

\*Rata- Rata **191** Tiket Per Hari

Tiket pengaduan yang  
merupakan laporan terhadap  
**platform P2P Member AFPI**

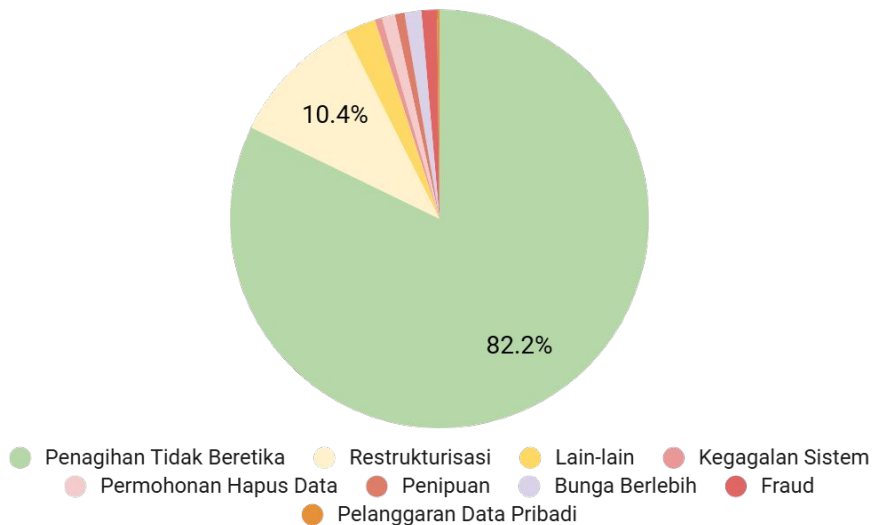
\***85.4%** dari seluruh pengaduan

Tiket pengaduan yang  
**terverifikasi** dan **diteruskan**  
kepada platform P2P Member  
AFPI

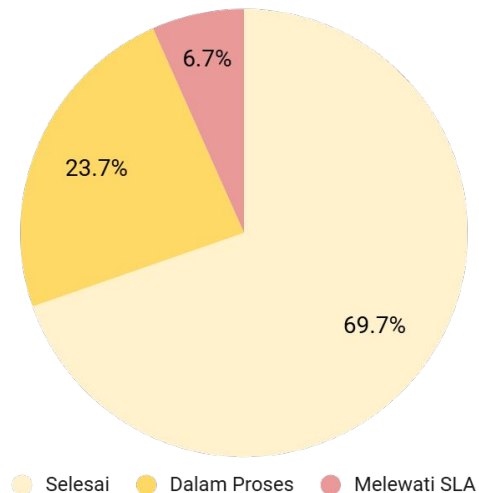
\***20%** dari seluruh pengaduan

**Non-member AFPI\* = 7.0%** (374 Tiket)  
**Terindikasi Illegal = 7.7%** (412 Tiket)

## Jenis Permasalahan Pengaduan



## Status Proses



# Recap Kegiatan Literasi & Edukasi Tahun 2024

## Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)



Pada tahun 2024, AFPI telah terlibat dalam **lebih dari 541** forum dan kegiatan strategis, berkolaborasi dengan regulator, pelaku industri, akademisi, media, serta pemangku kepentingan lainnya yang mencakup berbagai kegiatan unggulan sebagai berikut:

<b>Fintech Lending Days Medan</b>	<i>Repositioning initiative</i> PINDAR	<b>Google Priority Flagger Program</b>	<b>AFPI Press Club Media Luncheon</b>	Roadshow sosialisasi <b>#MudaPahamFintech</b> ke perguruan tinggi & komunitas	
International showcase: <ul style="list-style-type: none"><li>• London Tech Week</li><li>• Hong Kong Fintech Week (Indonesia Pavilion)</li><li>• Beijing+30 Review Bangkok</li></ul>				<b>AFPI Brainwave</b>	
Edukasi Pekerja Migran Indonesia di Kantor Konsulat Jenderal RI di Hong Kong					
<b>AFPI CEO Forum</b>					
<b>Audit, Risk, and Governance Forum</b>					
Sepanjang 2024, <b>telah terpantau lebih dari 800 media coverage yang membahas industri Pindar</b> , mencerminkan tingginya atensi publik serta meningkatnya literasi keuangan dalam pemanfaatan Pindar yang bijak.					
6.763 peserta telah tersertifikasi melalui 39 batch pelatihan AFPI sepanjang tahun 2024.					

# Terima Kasih



Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia



**Website** : [afpi.or.id](http://afpi.or.id)

**E-mail** : [secretariat@afpi.or.id](mailto:secretariat@afpi.or.id)

**LinkedIn** : Asosiasi FinTech Pendanaan  
Bersama Indonesia

**Instagram** : [afpiofficial.id](https://www.instagram.com/afpiofficial.id)

**Youtube** : Asosiasi Fintech Pendanaan  
Bersama Indonesia



Sopo Del, Tower B, 15th Floor Jl. Mega  
Kuningan Barat III, Lot 10. 1-6  
Kawasan Mega Kuningan  
Jakarta Selatan 12950