



asosiasi fintech
pendanaan bersama
indonesia

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

www.afpi.or.id

@OfficialAfpi

Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia

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

[afpiofficial.id](https://www.facebook.com/afpiofficial.id)

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. mengkoordinasikan 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 HPRP 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

Konsumen dapat melakukan pengaduan pada laman yang telah disediakan oleh AFPI



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



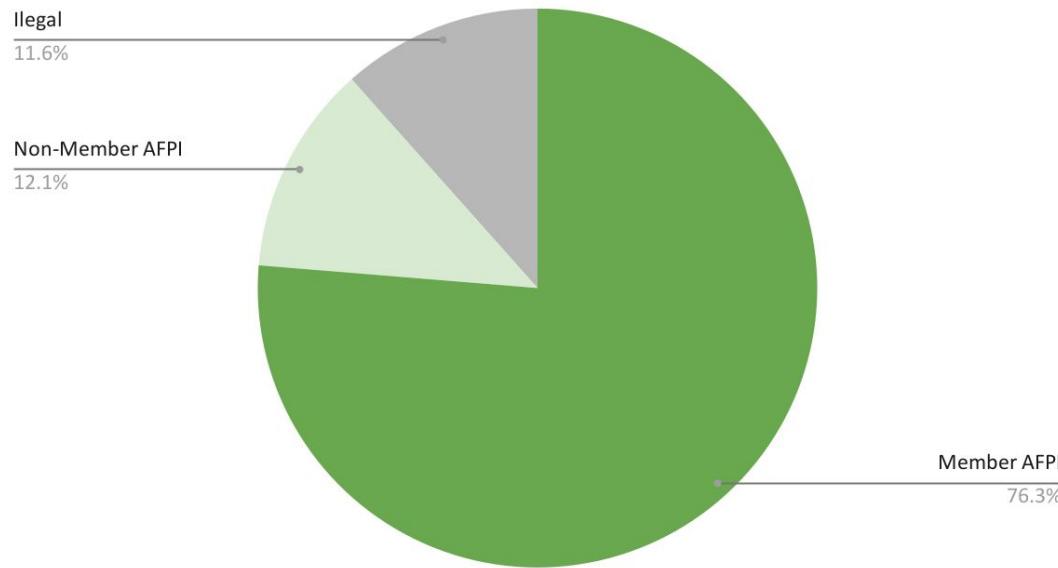
asosiasi fintech
pendanaan bersama
indonesia

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



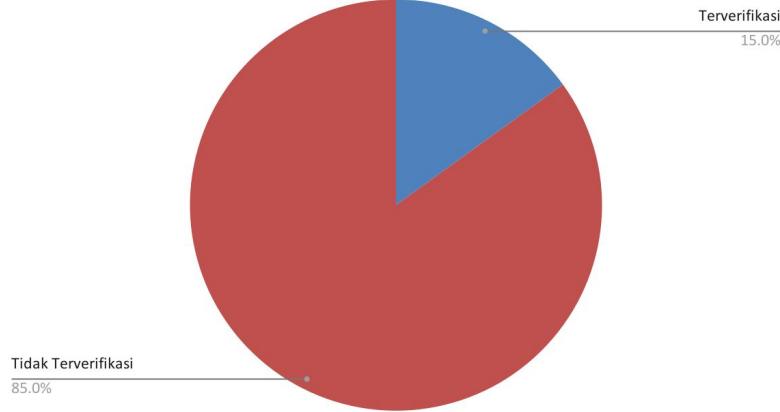
Berdasarkan data dalam 1 tahun, perbandingan pengaduan yang teridentifikasi merupakan pengaduan terhadap **member AFPI adalah 76.3%** (31.074 Tiket), pengaduan terhadap **Non-member AFPI*** adalah **12.1%** (4.941 Tiket) & platform yang terindikasi ilegal adalah **11.6%** (4.713 Tiket)

*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

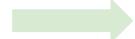
Jenis Klasifikasi	Penagihan Tidak Beretika	Restrukturisasi	Lain-lain	Bunga Berlebih	Fraud	Kegagalan Sistem	Pelanggaran Data Pribadi	Penipuan	Total
Jumlah	3422	882	284	118	22	22	20	5	4775



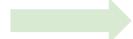
asosiasi fintech
pendanaan bersama
indonesia

Update Report Pengaduan Jendela Februari 2025

5374



4588



1078

Tiket pengaduan yang masuk
kedalam Zendesk pada bulan
Februari 2025

Tiket pengaduan yang
merupakan laporan terhadap
platform P2P Member AFPI

Tiket pengaduan yang
terverifikasi dan diteruskan
kepada platform P2P Member
AFPI

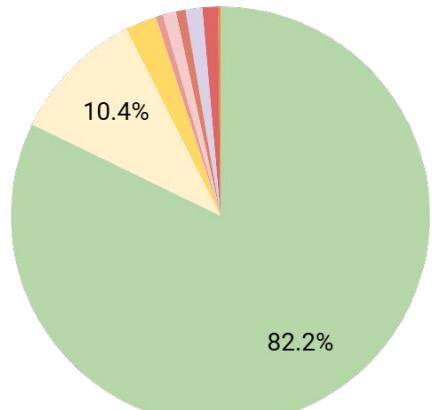
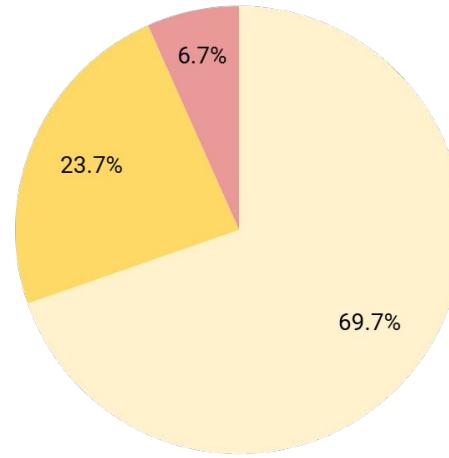
*Rata- Rata **191** Tiket Per Hari

***85.4%** dari seluruh pengaduan

***20%** dari seluruh pengaduan

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

Update Report Pengaduan Jendela Februari 2025

Jenis Permasalahan Pengaduan**Status Proses**

● Penagihan Tidak Beretika ● Restrukturisasi ● Lain-lain ● Kegagalan Sistem
● Permohonan Hapus Data ● Penipuan ● Bunga Berlebih ● Fraud
● Pelanggaran Data Pribadi

● Selesai ● Dalam Proses ● Melewati SLA

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:

Fintech Lending Days Medan	Repositioning initiative PINDAR	Google Priority Flagger Program	AFPI Press Club Media Luncheon	Roadshow sosialisasi #MudaPahamFintech ke perguruan tinggi & komunitas
International showcase: <ul style="list-style-type: none">London Tech WeekHong Kong Fintech Week (Indonesia Pavilion)Beijing+30 Review Bangkok				
Edukasi Pekerja Migran Indonesia di Kantor Konsulat Jenderal RI di Hong Kong				
AFPI CEO Forum				
Audit, Risk, and Governance Forum				
AFPI Brainwave				

Sepanjang 2024, **telah terpantau lebih dari 800 media coverage yang membahas industri Pindar**, mencerminkan tingginya attensi 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

E-mail : secretariat@afpi.or.id

LinkedIn : Asosiasi FinTech Pendanaan
Bersama Indonesia

Instagram : [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

