



TANYA JAWAB SEPUTAR DANA PENSIUN

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pajak atas Dana Pensiun dan Manfaat Pensiun

1. Tanya: Apakah Manfaat Pensiun merupakan obyek pajak?

Jawab: Ya, berdasarkan ketentuan perpajakan, dalam hal ini adalah UU Pajak Penghasilan, terakhir diubah dengan UU nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, Manfaat Pensiun merupakan obyek pajak.

2. Tanya: Bagaimana cara pemungutan pajak atas Manfaat Pensiun?

Jawab: Pajak atas Manfaat Pensiun dipungut oleh Dana Pensiun pada saat pembayaran Manfaat Pensiun secara bulanan kepada peserta, atau pada saat pembayaran secara sekaligus. Demikian pula pada saat peserta membeli annuitas pensiun, maka Dana Pensiun bertindak selaku wajib pungut pajak atas Manfaat Pensiun yang akan dibelikan annuitas tersebut.

3. Tanya: Bagaimana penghitungan pajak atas Manfaat Pensiun ?

Jawab: Penghitungan pajak atas Manfaat Pensiun yang dibayarkan secara bulanan, mengikuti ketentuan tentang pajak penghasilan, dimana batas pendapatan tidak kena pajak telah ditetapkan dalam UU no. 36 tahun 2008 tentang Perubahan ke 4 atas UU no 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Penghitungan pajak atas Manfaat Pensiun yang dibayarkan secara sekaligus atau yang dibelikan annuitas bulanan ke perusahaan asuransi sebagaimana diatur dalam PP nomor 149 tahun 2001 yaitu pada saat tanggung jawab pembayaran pensiun dialihkan kepada perusahaan asuransi jiwa, Peserta dianggap telah menerima hak atas manfaat pensiun yang dibayarkan secara sekaligus, sehingga Dana Pensiun wajib melakukan pemotongan PPh Pasal 21 sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 tahun 2010, sebagai berikut :

- a. Tarif Pajak Penghasilan Pasal 21 atas penghasilan berupa Uang Manfaat Pensiun, Tunjangan Hari Tua, atau Jaminan Hari Tua ditentukan sebagai berikut:
- b. sebesar 0% (nol persen) atas penghasilan bruto sampai dengan Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah);
- c. sebesar 5% (lima persen) atas penghasilan bruto di atas Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah)

4. Tanya: Adakah kewajiban bagi pensiunan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak?

Jawab: Berdasarkan ketentuan Pasal 21 ayat 5(a) UU nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, bagi setiap orang, termasuk pensiunan yang tidak memiliki NPWP akan dikenakan sanksi berupa tambahan pajak sebesar 20% dari yang seharusnya dibayar, dengan demikian pensiunan seharusnya memiliki NPWP.

5. Tanya: Siapa yang menanggung beban pembayaran pajak atas Manfaat Pensiun?

Jawab: Pada dasarnya, setiap penerima penghasilan akan menanggung beban atas pajak penghasilannya, kecuali ditentukan lain. Dalam hal penerimaan Manfaat Pensiun, banyak Dana Pensiun yang dalam PDP nya menetapkan bahwa pajak atas Manfaat Pensiun menjadi beban Dana Pensiun. Dengan demikian, apabila dicantumkan demikian dalam PDP, maka pajak atas Manfaat Pensiun menjadi beban Dana Pensiun. Bila tidak, maka pajak atas Manfaat Pensiun menjadi beban pensiunan.

6. Tanya: Bagaimana pengenaan pajak atas investasi Dana Pensiun

Jawab: Dikecualikan dari objek Pajak Penghasilan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 PMK no 234/PMK.03/2009 adalah:

Penghasilan yang diterima atau diperoleh dari penanaman modal berupa:

1. bunga, diskonto, dan imbalan dari deposito, sertifikat deposito, dan tabungan, pada bank di Indonesia yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, serta Sertifikat Bank Indonesia;
2. bunga, diskonto, dan imbalan dari obligasi, obligasi syariah (sukuk), Surat Berharga Syariah Negara, dan Surat Perbendaharaan Negara, yang diperdagangkan dan/atau dilaporkan perdagangannya pada bursa efek di Indonesia; atau
3. dividen dari saham pada perseroan terbatas yang tercatat pada bursa efek di Indonesia,

7. Tanya: Bagaimana dengan pengaturan perpajakan tentang dividen yang diterima Dana Pensiun dari penempatan langsung (direct investment) pada saham?

Jawab: Dividen yang diterima Dana Pensiun dari direct placement karena tidak termasuk dalam kategori yang dimaksudkan dalam PMK 234 tahun 2009, maka dividen tersebut tetap dikenakan pajak. Hal ini berbeda dengan dividen yang diterima dari perseroan yang sudah tercatat pada bursa efek Indonesia, dimana dividen tersebut tidak dikenakan pajak.

PERLINDUNGAN KONSUMEN

1. Tanya Siapa yang dimaksud dengan Konsumen Dana Pensiun
- Jawab: Konsumen Dana Pensiun adalah peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan
2. Tanya Ketentuan apa saja yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen Dana Pensiun
- Jawab: POJK nomor 1 thn 2013 ttg Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
POJK nomor 1 tahun 2014 ttg LAPS
POJK nomor 18 tahun 2018 ttg Penerapan Perlindungan Konsumen..
3. Tanya Apa saja prinsip perlindungan Konsumen Dana Pensiun
- Jawab: Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:
- a. transparansi;
 - b. perlakuan yang adil;
 - c. keandalan;
 - d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
 - e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.
4. Tanya Informasi apa saja yang wajib disampaikan oleh Dana Pensiun kepada peserta selaku Konsumennya?
- Jawab: 1. Dana Pensiun wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.

2. Informasi tersebut wajib:

- a. disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada peserta /Konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
- b. disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan peserta/Konsumen; dan
- c. dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.

5. Tanya Dari mana peserta / Konsumen memperoleh informasi tentang hak dan kewajibannya?

Jawab: Dana Pensiun wajib memberikan pemahaman kepada peserta mengenai hak dan kewajibannya melalui Peraturan Dana Pensiun (PDP) yang wajib dibagikan kepada peserta, serta sosialisasi yang dilaksanakan oleh Pengurus Dana Pensiun.

6. Tanya Dalam hal ada biaya yang menjadi beban peserta/Konsumen, siapa yang harus menginformasikan kepada Konsumen?

Jawab: Dana Pensiun wajib memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung peserta/Konsumen untuk setiap produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Dana Pensiun.

7. Tanya Kapan peserta/ Konsumen harus menandatangani dokumen terkait dengan ke konsumennya?

Jawab: Konsumen menandatangani dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan, setelah Dana Pensiun menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan kepada peserta/Konsumen.

8. Tanya Dalam hal terjadi perubahan Manfaat Pensiun, kapan peserta/Konsumen harus diberitahu oleh Dana Pensiun?

- Jawab:
- Dana Pensiun wajib menginformasikan kepada peserta/Konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam PDP.
 - Informasi tersebut wajib diberitahukan kepada peserta/Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan PDP.
 - Dalam hal peserta/Konsumen sudah diberikan waktu untuk menyampaikan pendapatnya dan peserta/Konsumen tidak memberikan pendapatnya maka Dana Pensiun menganggap Konsumen menyetujui perubahan tersebut.
9. Tanya Apa kewajiban Dana Pensiun terkait dengan edukasi dan peningkatan literasi keuangan?
- Jawab:
- a. Dana Pensiun wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada peserta/Konsumen dan/atau masyarakat.
 - b. Rencana penyelenggaraan edukasi sebagaimana dimaksud wajib disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada OJK.
10. Tanya Adakah batasan tatacara penawaran produk kepada (calon) peserta/Konsumen?
- Jawab:
- a. Dana Pensiun dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.
 - b. Dana Pensiun wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan:
 1. nama dan/atau logo Dana Pensiun; dan
 2. pernyataan bahwa Dana Pensiun terdaftar

dan diawasi oleh OJK.

11. Tanya Apa saja yang wajib dijaga oleh Dana Pensiun terkait dengan KeKonsumenan?
Jawab Dana Pensiun wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Dana Pensiun. Dana Pensiun wajib memberikan tanda bukti keKonsumenannya.
12. Tanya Apa saja yang wajib dilaporkan oleh Dana Pensiun kepada peserta/Konsumen?
Jawab Dana Pensiun wajib memberikan laporan kepada peserta/Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban peserta/Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan peserta/Konsumen.
13. Tanya Bagaimana pertanggungjawaban Dana Pensiun terhadap kerugian Konsumen?
Jawab Dana Pensiun wajib bertanggung jawab atas kerugian peserta/Konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Dana Pensiun dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Dana Pensiun
14. Tanya Terkait dengan data peserta/Konsumen, apa saja yang tidak boleh dilakukan oleh Dana Pensiun?
Jawab Dana Pensiun dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai peserta/Konsumen kepada pihak ketiga,kecuali:
a. peserta/Konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.
15. Tanya Terkait dengan pengaduan peserta/Konsumen, apa

kewajiban Dana Pensiun kepada OJK?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan peserta/Konsumen dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan Dana Pensiun OJK.
 2. Laporan disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) setiap 3 (tiga) bulan. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.

16. Tanya Bagaimana Dana Pensiun menindak lanjuti adanya pengaduann dari peserta/Konsumen?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan, dan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu.
 2. Kondisi tertentu dimaksud adalah:
 - a. kantor Dana Pensiun yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Dana Pensiun tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Dana Pensiun
 - b. transaksi keuangan yang diadukan oleh peserta/Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Dana Pensiun; dan/atau
 - c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Dana Pensiun seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Dana Pensiun dalam transaksi

keuangan yang dilakukan oleh peserta/Konsumen.

3. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian wajib diberitahukan secara tertulis kepada peserta/Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

17. Tanya Bagaimana penanganan bilamana ada indikasi benturan kepentingan antara peserta/Konsumen dengan personil Dana Pensiun yang menangani pengaduan?

Jawab Dalam hal pengaduan Konsumen terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Dana Pensiun yang memiliki kewenangan untuk menangani pengaduan atau pegawai Dana Pensiun yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

18. Tanya Apa yang dapat diadukan oleh peserta/Konsumen Dana Pensiun dan kepada siapa pengaduan tersebut ditujukan?

Jawab

1. peserta/Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Dana Pensiun dengan Konsumen kepada OJK.
2. peserta/Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada OJK.
3. Pengaduan disampaikan kepada OJK, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.
4. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan peserta/Konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa

harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Dana Pensiun;
 - b. kerugian paling banyak sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
5. peserta/Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
 6. Dana Pensiun telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan OJK ini;
 7. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau lembaga mediasi lainnya;
 8. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;

19. Tanya Bagaimana OJK menangani masalah pengaduan dari peserta Dana Pensiun?

- Jawab
1. OJK menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.
 2. OJK memulai proses fasilitasi setelah peserta/Konsumen dan Dana Pensiun sepakat untuk difasilitasi oleh OJK yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:
 - a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh OJK; dan
 - b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.

20. Tanya Berapa lama proses penyelesaian sengketa di OJK?

- Jawab
1. Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh)

hari kerja sejak peserta/Konsumen dan Dana Pensiun menandatangani perjanjian fasilitasi.

2. Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan peserta/Konsumen dan Dana Pensiun

21. Tanya Siapa saja yang bertanggung jawab atas pelaksanaan perlindungan konsumen atau Konsumen?

Jawab Pengurus Dana Pensiun bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini dan Dewan Pengawas Dana Pensiun melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan ini.

22. Tanya Bagaimana Dana Pensiun mengelola perlindungan kepada Konsumen?

Jawab 1. Dana Pensiun wajib memiliki sistem pengawasan bagi Direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan peserta/Konsumen dengan membentuk sistem pelaporan untuk menjamin optimalisasi pengawasan Pengurus terhadap ketaatan pelaksanaan Peraturan ini.

2. Dana Pensiun wajib memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan Konsumen yang dituangkan dalam standar prosedur operasional yang kemudian dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional Dana Pensiun, mencakup:

- a. kepatuhan Dana Pensiun terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen; dan
- b. sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan

peserta/Konsumen.

23. Tanya Bagaimana pengawasan OJK terhadap perlindungan peserta/Konsumen?:
- Jawab
1. OJK melakukan pengawasan kepatuhan Dana Pensiun terhadap penerapan ketentuan perlindungan peserta/Konsumen, meliputi pengawasan secara langsung maupun tidak langsung.
 2. OJK berwenang meminta data dan informasi dari Dana Pensiun berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan peserta/Konsumen baik secara berkala atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
24. Tanya Bentuk sanksi apa yang dapat dikenakan kepada Dana Pensiun terkait dengan perlindungan peserta/konsumen?
- Jawab
1. Dana Pensiun yang melanggar ketentuan dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:
 - a. Peringatan tertulis;
 - b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
 - c. Pembatasan kegiatan usaha;
 - d. Pembekuan kegiatan usaha; dan
 - e. Pencabutan izin kegiatan usaha.
 2. Sanksi dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis, serta dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama.
25. Tanya Bagaimana proses penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan?
- Jawab
1. Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Dana Pensiun, dalam hal tidak tercapai kesepakatan, peserta/Konsumen dan Dana

Pensiun dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau di pengadilan

2. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui BMDP sebagai bagian dari LAPS
3. Penyelesaian Sengketa melalui BMDP bersifat rahasia

26. Tanya Proses apa yang dapat dilakukan oleh BMDP?

Jawab

1. Proses penyelesaian sengketa melalui BMDP dapat dilakukan melalui model sbb:
 - a. Mediasi
 - b. Ajudikasi dan
 - c. Arbitrase
2. BMDP mempunyai peraturan yang meliputi
 - a. Layanan penyelesaian sengketa
 - b. Prosedur penyelesaian sengketa
 - c. Biaya penyelesaian sengketa
 - d. Jangka waktu penyelesaian sengketa
 - e. Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator dan arbiter, dan
 - f. Kode etik bagi mediator, adjudikator dan arbiter
3. BMDP menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya

27. Tanya Acuan apa saja yang harus dipatuhi oleh Mediator, Adjudikator dan Arbiter BMDP dalam melaksanakan tugasnya?

Jawab

1. BMDP memiliki peraturan dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sbb:
 - a. Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan

kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;

b. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan

c. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya

2. BMDP memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari Konsumen

28. Tanya Apa saja yang diatur oleh BMDP?

Jawab

1. BMDP membuat peraturan tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa dan mengenakan biaya murah kepada Konsumen.

2. BMDP memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan dan mengawasi pelaksanaan putusan

29. Tanya Sanksi apa yang dikenakan kepada Dana Pensiun dalam hal pelanggaran terhadap POJK no 18 tahun 2018?

Jawab

1. Sanksi bagi Dana Pensiun yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam POJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain:

a. Peringatan tertulis

b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu

c. Pembatasan kegiatan usaha

d. Pembekuan kegiatan usaha

e. Pencabutan izin kegiatan usaha

2. Sanksi dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis
3. Sanksi denda dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi
4. Besaran sanksi denda ditetapkan OJK berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan
5. OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif kepada masyarakat

30. Tanya Apa saja layanan pengaduan yang diberikan oleh Dana Pensiun?

- Jawab
1. Ruang Lingkup Layanan Pengaduan terdiri atas:
 - a. penerimaan Pengaduan;
 - b. penanganan Pengaduan; dan
 - c. penyelesaian Pengaduan.
 2. DANA PENSIUN dilarang mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

31. Tanya Apa yang erlu ditetapkan oleh Dana Pensiun terkait prosedur layanan pengaduan?

- Jawab
- Dana Pensiun wajib memiliki dan memublikasikan prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan, menyangkut:
- a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada peserta/Konsumen dan/atau masyarakat; dan
 - b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh Dana Pensiun dalam laporan tahunan, laman (*website*) Dana Pensiun dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Dana Pensiun

32. Tanya Bagaimana prosedur penerimaan pengaduan oleh Dana Pensiun?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib menerima dan mencatat

setiap Pengaduan yang diajukan oleh peserta/Konsumen, baik pengaduan secara lisan dan/atau tertulis, di kantor Dana Pensiun.

2. Dana Pensiun wajib memberikan penjelasan kepada peserta/Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen mengajukan Pengaduan.

33. Tanya Apa yang harus dilakukan oleh Dana Pensiun ketika menerima pengaduan?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai peserta/Konsumen.
 2. Dalam hal Pengaduan secara lisan, verifikasi dilakukan pada saat Pengaduan disampaikan oleh peserta/Konsumen.
 3. Dalam hal Pengaduan secara tertulis, verifikasi dilakukan dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan peserta/Konsumen.
 4. Pengaduan secara tertulis wajib dilayani dalam hal peserta/Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan. Dokumen terdiri atas:
 - a. identitas peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan peserta/Konsumen;
 - b. surat kuasa khusus;
 - c. jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
 - d. permasalahan yang diadukan.

34. Tanya Bagaimana bila dokumen belum lengkap?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib memberikan kesempatan kepada peserta/Konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen, dan dapat diperpanjang dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja,

dalam hal:

- a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili peserta/Konsumen; dan/atau
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali peserta/Konsumen.
2. Selanjutnya Dana Pensiun wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada peserta/Konsumen paling sedikit terdiri atas:
- a. nomor registrasi Pengaduan; dan
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan.

35. Tanya Bagaimana tindak lanjut Dana Pensiun terkait dengan penerimaan pengaduan?

- Jawab
1. Setelah menerima pengaduan peserta/Konsumen, Dana Pensiun wajib melakukan tindak lanjut berupa:
 - a. pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
 - b. analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
 2. Tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima Dana Pensiun.
 3. Dana Pensiun dapat meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

36. Tanya Bagaimana proses tindak lanjut penyelesaian pengaduan secara tertulis?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap. Dalam kondisi tertentu dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja

sejak jangka waktu berakhir

2. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian wajib diberitahukan secara tertulis kepada peserta/Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.
3. Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu tersebut dapat dilakukan 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

37. Tanya Kondisi seperti apa yang dikategorikan sebagai kondisi tertentu?

Jawab Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud adalah:

- a. kantor Dana Pensiun yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor Dana Pensiun tempat terjadinya permasalahan yang diadakan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Dana Pensiun tersebut;
- b. Pengaduan yang disampaikan oleh peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan peserta/Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Dana Pensiun; dan/atau
- c. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Dana Pensiun.

38. Tanya Bagaimana menghindari conflict of interest terhadap penanganan pengaduan ini?

Jawab

1. Dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai Dana Pensiun 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 Dana Pensiun tempat peserta/Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat Dana Pensiun atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor Dana Pensiun yang bersangkutan.
3. DANA PENSIUN wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan peserta/Konsumen meminta penjelasan kepada Dana Pensiun mengenai Pengaduan yang diajukannya.

39. Tanya Apakah Dana Pensiun dapat menolak penanganan pengaduan?

Jawab Dana Pensiun dapat menolak menangani Pengaduan jika:

1. peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh D Pensiun sesuai dengan Peraturan OJK ini;
3. 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
4. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Dana Pensiun yang bersangkutan.

40. Tanya Adakah kewajiban Dana Pensiun terkait pengaduan ini?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada peserta/Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
 2. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, Dana Pensiun menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
41. Tanya Apa saja tanggapan Dana Pensiun terhadap pengaduan ini?
- Jawab Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, Dana Pensiun menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis berupa:
1. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan Dana Pensiun yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 2. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan Dana Pensiun yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
 3. Dana Pensiun dapat mencantumkan jangka waktu bagi peserta/Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
 4. Dana Pensiun wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari Dana Pensiun.
 5. Dana Pensiun wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh peserta/Konsumen.
42. Tanya Apa tindak lanjut Dana Pensiun manakala peserta/Konsumen keberatan terhadap tanggapan pengaduan?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib menangani keberatan peserta/Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan jika peserta/Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan Dana Pensiun.
 2. Dana Pensiun wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh peserta/Konsumen dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 POJK no 18 thn 2018..
43. Tanya Apa yang dapat dilakukan oleh Pengadu manakala pengaduannya di tolak oleh Dana Pensiun?
- Jawab
1. Dana Pensiun wajib memberikan informasi kepada peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
 2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK,dalam hal ini adalah BMDP.
 3. Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara Dana Pensiun dan peserta/Konsumen.
44. Tanya Apa yang harus dilakukan oleh Dana Pensiun terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen?
- Jawab
1. Dana Pensiun wajib membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh peserta/Konsumen
 2. Pembentukan fungsi atau unit dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi

atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.

3. Dalam membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan Dana Pensiun mempertimbangkan:
 - a. jumlah aset Dana Pensiun;
 - b. jumlah kantor Dana Pensiun;
 - c. jumlah produk dan/atau layanan jasa Dana Pensiun;
 - d. jumlah Konsumen; dan/atau
 - e. jumlah sumber daya manusia Dana Pensiun.

45. Tanya Apa job-desc Unit Layanan Pengaduan peserta/Konsumen Dana Pensiun?

- Jawab
1. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki tugas paling sedikit:
 - a. menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh peserta/Konsumen dan/atau Perwakilan peserta/Konsumen;
 - b. menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan;
 - c. melaporkan kepada Direksi Dana Pensiun mengenai proses Layanan Pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan;
 - d. menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada OJK melalui Direksi Dana Pensiun;
 - e. menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh
 2. menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen dan/atau

Perwakilan Konsumen kepada OJK dan/atau otoritas lainnya.

46. Tanya Apa kompetensi personil yang ditugaskan di unit Layanan Pengaduan peserta/Konsumen?

Jawab 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 Dana Pensiun, serta penanganan Pengaduan, yang diperoleh melalui pelatihan ; dan
- b. kewenangan untuk menangani Pengaduan

47. Tanya Apa kewajiban Pengurus Dana Pensiun terkait dengan Unit Layanan Pengaduan peserta/Konsumen?

- Jawab
1. Pengurus Dana Pensiun wajib menunjuk anggota Pengurus, atau pejabat setingkat di bawah Pengurus yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
 2. Pejabat sebagaimana dimaksud bertanggung jawab langsung kepada Pengurus Dana Pensiun.
 3. Pengurus Dana Pensiun wajib memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur Layanan Pengaduan.
 4. Dewan Pengawas wajib memastikan Pengurus Dana Pensiun memiliki dan melaksanakan prosedur Layanan Pengaduan

48. Tanya Bagaimana sistim perbaikan yang berkesinambungan terkait dengan unit layanan pengaduan ini?

- Jawab
1. Dana Pensiun wajib memiliki manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap Layanan Pengaduan.
 2. Manajemen pemeliharaan dan perbaikan

secara berkelanjutan Layanan Pengaduan meliputi:

- a. pengumpulan informasi;
- b. analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan;
- c. audit penanganan Pengaduan;
- d. reviu manajemen; dan
- e. perbaikan berkelanjutan.

49. Tanya Bagaimana tata kelola unit Layanan Pengaduan ini?
Jawab 1. Dana Pensiun wajib memelihara register penerimaan Pengaduan, terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan dan bukti tanda terima Pengaduan
2. Dana Pensiun wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara triwulanan kepada OJK **paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode triwulanan berakhir.**
3. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh OJK.
4. Dalam hal penyampaian laporan Layanan Pengaduan melalui sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada OJK cq. Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan masing-masing dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
5. Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan akan diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran OJK.
50. Tanya Adakah sanksi atas keterlambatan penyamaan laporan kepada OJK?
Jawab Dana Pensiun yang terlambat menyampaikan laporan dikenakan sanksi administratif berupa

denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan laporan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah)

51. Tanya Sanksi administrative apa saja yang dapat dikenakan kepada Dana Pensiun terkait pelanggaran atas ketentuan dalam POJK no 18 tahun 2018 ini?

Jawab 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, Dana Pensiun dapat dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. peringatan atau teguran tertulis; dan/atau
- b. penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan.