



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

RANCANGAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR ... TAHUN 2013  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam penyelesaian Pengaduan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
- b. bahwa untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan Sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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 LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini, yang dimaksud dengan:

1. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.
2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga alternative penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang fungsinya melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan.
3. Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.
4. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan termasuk calon Konsumen antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
5. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
6. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

7. Perusahaan Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha sebagai Penjamin Emisi Efek, Perantara Pedagang Efek, dan atau Manajer Investasi.
8. Penjamin Emisi Efek adalah Pihak yang membuat kontrak dengan Emiten untuk melakukan Penawaran Umum bagi kepentingan Emiten dengan atau tanpa kewajiban untuk membeli sisa Efek yang tidak terjual.
9. Perantara Pedagang Efek adalah Pihak yang melakukan kegiatan usaha jual beli Efek untuk kepentingan sendiri atau Pihak lain.
10. Manajer Investasi adalah Pihak yang kegiatan usahanya mengelola Portofolio Efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
11. Penasihat Investasi adalah Pihak yang memberi nasihat kepada Pihak lain mengenai penjualan atau pembelian Efek dengan memperoleh imbalan jasa.
12. Bank Kustodian adalah Bank Umum yang memberikan jasa penitipan Efek dan harta lain yang berkaitan dengan Efek serta jasa lain, termasuk menerima dividen, bunga, dan hak-hak lain, menyelesaikan transaksi Efek, dan mewakili pemegang rekening yang menjadi nasabahnya.
13. Perusahaan Asuransi Kerugian adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko kerugian, kehilangan manfaat, dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari peristiwa dari tak pasti.
14. Perusahaan Asuransi Jiwa adalah perusahaan asuransi yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan.
15. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.
16. Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha di luar bank dan lembaga keuangan bukan bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.
17. Perusahaan Gadai adalah badan usaha yang didirikan untuk menyalurkan uang pinjaman kepada nasabah dengan menerima barang bergerak sebagai jaminan.

18. Perusahaan Penjaminan adalah badan hukum yang bergerak di bidang keuangan dengan kegiatan usaha pokok melakukan pemberian jaminan atas pemenuhan kewajiban finansial penerima kredit dan/atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
19. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
20. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan atau produk Pelaku Usaha Jasa Keuangan, setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

## BAB II

### PERSYARATAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

#### Pasal 2

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan wajib terlebih dahulu terdaftar di OJK.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan wajib memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan ini.

#### Pasal 3

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan wajib menyediakan pilihan layanan penyelesaian Sengketa bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Layanan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sekurang-kurangnya berupa:
  - a. mediasi;
  - b. ajudikasi; dan
  - c. arbitrase.

Pasal 4

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib menyusun pedoman penyelesaian Sengketa dengan menerapkan prinsip sebagai berikut:
  - a. aksesibilitas;
  - b. independensi;
  - c. adil; dan
  - d. efisiensi dan efektifitas.
  
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pedoman tentang:
  - a. layanan penyelesaian Sengketa;
  - b. prosedur penyelesaian Sengketa;
  - c. biaya penyelesaian Sengketa;
  - d. jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - e. pedoman benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
  - f. kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.
  
- (3) Pedoman yang disusun oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, termasuk perubahannya, mulai berlaku setelah mendapat persetujuan OJK.

BAB III

PRINSIP LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

Bagian Kesatu

Pasal 5

Prinsip Aksesibilitas

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah untuk Konsumen retail.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa alternatif.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.

## Bagian Kedua

### Independensi

#### Pasal 6

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau merubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan tertentu.

## Bagian Ketiga

### Prinsip Adil

#### Pasal 7

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib memiliki pedoman dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan
- b. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis.

## Bagian Keempat

### Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

#### Pasal 8

- (1) Pedoman penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen retail dalam penyelesaian Sengketa.

- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib memiliki pedoman penyelesaian Sengketa yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib mengawasi pelaksanaan putusan.
- (5) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak melaksanakan putusan, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib menyampaikan informasi dimaksud kepada OJK.
- (6) Pedoman penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib memberikan jangka waktu kedaluwarsa kasus yang tidak dapat dimohonkan penyelesaian Sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

### BAB III

#### TATA CARA PENDAFTARAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

##### Pasal 9

Permohonan pendaftaran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan diajukan kepada OJK dengan menggunakan Formulir Nomor 1 lampiran 4 I peraturan ini.

##### Pasal 10

Permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, disertai dokumen sebagai berikut:

- a. fotocopy akta pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa beserta perubahannya;
- b. pedoman Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mengatur tentang:
  - 1) layanan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - 2) biaya penyelesaian Sengketa;
  - 3) pedoman benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
  - 4) kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.

- c. daftar anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- d. daftar pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- e. daftar anggota organ pengawas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- f. daftar mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- g. surat keterangan domisili Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dari instansi yang berwenang; dan
- h. bagan organisasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

#### Pasal 11

Dalam rangka pendaftaran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, apabila diperlukan, OJK dapat meminta dokumen tambahan untuk mendukung pemenuhan persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.

#### Pasal 12

- (1) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 tidak lengkap, maka OJK memberikan surat pemberitahuan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa permohonan tidak lengkap dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib melengkapi kekurangan dokumen yang dipersyaratkan, menggunakan Formulir Nomor 2 lampiran I peraturan ini.
- (2) Surat pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan pendaftaran.

#### Pasal 13

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa wajib melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak ditetapkannya surat pemberitahuan.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dianggap telah



membatalkan permohonan pendaftaran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sudah diajukan dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat mengajukan permohonan baru.

#### Pasal 14

Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 9 tidak memenuhi syarat, maka OJK memberikan surat pemberitahuan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa permohonan ditolak dengan menggunakan Formulir Nomor 3 lampiran I peraturan ini.

### BAB IV

#### PELAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

#### Pasal 15

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah terdaftar di OJK wajib menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan (Juni dan Desember) kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.
- (2) Dalam hal tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memuat informasi sebagai berikut:
  - a. Jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
  - b. Demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
  - c. Jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
  - d. Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
  - e. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;

- f. Profil dari Sengketa yang diajukan permohonan penyelesaian Sengketa, antara lain:
- 1) jenis layanan dan atau produk yang menjadi Sengketa;
  - 2) para pihak yang bersengketa;
  - 3) pokok-pokok materi Sengketa; dan
  - 4) analisis tren Sengketa; dan
- g. Jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

#### Pasal 16

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah terdaftar di OJK wajib menyampaikan pemberitahuan yang sifatnya rahasia kepada OJK paling lambat dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah ditemukan adanya hal-hal sebagai berikut:

- a. Dugaan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; atau
- b. Hal-hal yang dapat membahayakan keadaan keuangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan atau kepentingan Konsumen lainnya.

#### BAB V

#### SANKSI

#### Pasal 17

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam Peraturan ini dikenakan sanksi administratif, antara lain berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu; dan
  - c. pembatalan pendaftaran.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b atau huruf c dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

- (3) Sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.
- (4) OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

#### Pasal 18

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terlambat menyampaikan laporan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 15 dan Pasal 16 dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) atas setiap hari keterlambatan penyampaian laporan dimaksud dengan ketentuan bahwa jumlah keseluruhan denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

### BAB VI

#### KETENTUAN LAIN-LAIN

#### Pasal 19

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh asosiasi di sektor jasa keuangan.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi perbankan, pembiayaan, penjaminan, pegadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015.

### BAB VII

#### KETENTUAN PERALIHAN

#### Pasal 20

Setiap lembaga yang telah memenuhi kriteria sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana diatur dalam peraturan ini dan belum menyampaikan permohonan pendaftaran kepada OJK sampai dengan tanggal diundangkannya peraturan ini, wajib memenuhi ketentuan dalam peraturan ini paling lambat 1(satu) tahun setelah peraturan ini diundangkan.

BAB VIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 21

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta

Pada tanggal 2013

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN

MULIAMAN D. HADAD

Diundangkan di Jakarta

pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI  
MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN NOMOR

PENJELASAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR ... TAHUN 2013  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA  
KEUANGAN

PENJELASAN UMUM

Dalam penyelesaian Pengaduan Konsumen tidak selalu tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Penyelesaian Sengketa melalui jalur pengadilan dapat ditempuh oleh pihak yang bersengketa. Namun penyelesaian Sengketa melalui litigasi tidak berorientasi pada pemecahan masalah yang mengedepankan "*win-win solution*", melainkan lebih kepada pencarian putusan menang-kalah (*win-lose*).

Selain itu jalur litigasi membutuhkan biaya yang mahal, waktu berkepanjangan, melelahkan, tidak selalu menyelesaikan masalah, dan seringkali terdapat nuansa korupsi, kolusi, dan nepotisme yang sangat kental dalam putusan yang dihasilkan.

Dalam situasi dan kondisi yang demikian, dibutuhkan adanya proses penyelesaian Sengketa di luar pengadilan yang dikenal dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian Sengketa. Selain itu penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis perkara.

Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa harus memenuhi beberapa prinsip yaitu aksesibilitas, independensi, adil, akuntabilitas, dan efisiensi dan efektifitas.

Agar Konsumen mampu menjangkau layanan yang dimilikinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menerapkan biaya murah dan mengembangkan strategi komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada anggotanya yakni Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Mediator, adjudikator dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat adil dalam menjalankan tugasnya. Untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menentukan jangka waktu penyelesaian dalam menyelesaikan Sengketa.

Dengan adanya pengaturan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan maka akan terbentuk suatu mekanisme penyelesaian Sengketa yang cepat, murah, adil, dan efisien.

#### PASAL DEMI PASAL

##### Pasal 1

Cukup jelas

##### Pasal 2

###### Ayat (1)

Cukup jelas

###### Ayat (2)

Cukup jelas

##### Pasal 3

###### Ayat (1)

Cukup jelas

###### Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan mediasi adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan ajudikasi adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yg **yang** ditunjuk para pihak yg **yang** bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara para pihak dimaksud. **Putusan yang dibuat digantungkan pada Konsumen. Apabila Konsumen menyatakan menerima putusan, maka putusan tersebut mengikat bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, meskipun Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan tidak menerima putusan. Sebaliknya apabila Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan menerima putusan, namun Konsumen menyatakan tidak menerima putusan, maka putusan tidak mengikat baik bagi Konsumen maupun Pelaku Usaha Jasa Keuangan.**

Huruf c

Yang dimaksud dengan arbitrase adalah cara penyelesaian suatu Sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan Konsumen retail adalah Konsumen yang mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:

- a) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); atau
- b) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

Ayat (2)

Contoh pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa alternatif antara lain melalui *website* Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa atau dalam brosur yang disediakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

DRAFT



Ayat (3)

Dalam menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak harus memiliki kantor di setiap wilayah Indonesia, namun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat *teleconference*.

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan hak veto antara lain hak untuk mengganti pengurus atau merubah pedoman Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan sumber daya antara lain sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Pasal 7

Huruf a

Dalam hal ajudikator atau arbiter memiliki informasi dari pihak di luar para pihak yang bersengketa, dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan putusan, maka ajudikator atau arbiter menyampaikan informasi dimaksud kepada para pihak.

Yang dimaksud dengan putusan termasuk putusan apabila Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menolak permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/atau dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 8

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan jangka waktu adalah jangka waktu pada tahap mediasi, ajudikasi, dan arbitrase

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan Konsumen retail adalah Konsumen yang mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:

- a) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); atau
- b) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).

Ayat (3)

Contoh ketentuan untuk memastikan bahwa anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah ketentuan mengenai jangka waktu pelaksanaan putusan dimaksud, pelaporan kepada OJK terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang tidak melaksanakan putusan.

Yang dimaksud dengan putusan termasuk akta kesepakatan mediasi.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Penentuan kedaluwarsa dapat dihitung berdasarkan pada tanggal putusan atas pengaduan yang dikeluarkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

Cukup jelas

Pasal 11

Cukup jelas

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR .....

DRAFT



LAMPIRAN I  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR ... TAHUN 2013  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

**FORMULIR NOMOR : 1**

Nomor : ..... (tanggal bulan tahun)  
Lampiran : .....  
Hal : Pendaftaran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa  
di Sektor Jasa Keuangan

KEPADA

Yth. Ketua Otoritas Jasa Keuangan  
di Jakarta

Dengan ini kami mengajukan permohonan Pendaftaran sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan data sebagai berikut:

1. Nama pemohon : .....
2. Alamat pemohon : .....  
.....  
(Nama Jalan & Nomor)
3. Nomor telepon : .....
5. Nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan : .....
6. Alamat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan : .....  
.....  
(Nama Jalan & Nomor)  
.....  
(Kota & Kode Pos)
7. Nomor Pokok Wajib Pajak Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan : .....
8. Nomor telepon & Fax : .....

Melengkapi permohonan ini, kami lampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut:

1. Fotocopy akta pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa beserta perubahannya;
2. Pedoman Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mengatur tentang:
  - a. Layanan, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - b. Biaya penyelesaian Sengketa;
  - c. **Pedoman benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;**
  - d. **Kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter**
3. Daftar anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Daftar pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
5. Daftar anggota organ pengawas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
6. Daftar mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;

7. Surat keterangan domisili Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dari instansi yang berwenang; dan
8. Bagan organisasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pemohon,

materai

.....

(Ketua Lembaga Penyelesaian Sengketa  
Alternatif)

**FORMULIR NOMOR : 2**

Nomor : ..... (tanggal bulan tahun)  
Lampiran : .....  
Hal : Pemberitahuan Kekurangan Data Pendaftaran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Yth. ....

di

.....

Menunjuk surat Saudara Nomor :.....  
tanggal..... perihal ....., dengan ini

diberitahukan bahwa permohonan Saudara masih terdapat kekurangan data sebagai berikut :

1. ....
2. ....
3. ....

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan Saudara untuk mendaftarkan sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan belum dapat dipertimbangkan. Selanjutnya permohonan Saudara akan dipertimbangkan setelah Saudara memenuhi kekurangan-kekurangan tersebut di atas.

Demikian agar Saudara maklum.

Anggota Dewan Komisioner Bidang  
Edukasi dan Perlindungan  
Konsumen,

.....

(nama pejabat)

Tembusan:

1. ....
2. ....
3. ....



**FORMULIR NOMOR : 3**

Nomor : ..... (tanggal bulan tahun)  
Lampiran : .....  
Hal : Penolakan Permohonan Pendaftaran Lembaga Alternatif  
Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Yth. ....

di

.....

Menunjuk surat Saudara Nomor:..... tanggal.....  
perihal ....., setelah meneliti permohonan Saudara, dengan  
ini diputuskan bahwa permohonan Saudara ditolak karena tidak memenuhi  
persyaratan sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....

Demikian agar Saudara maklum.

Anggota Dewan Komisiner Bidang  
Edukasi dan Perlindungan  
Konsumen,

.....

(nama pejabat)

Tembusan:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....