



LAMPIRAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 7/SEOJK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

## PEMBOBOTAN DAN SKALA PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

No.	Syarat	Bobot (%)	Skala Penilaian (0-100)
<b>1</b>	<b>Sumber Daya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa</b>	30	
	a) Sumber daya manusia.	10	
	1) Mediator, adjudikator, dan arbiter;		Nilai tertinggi 60, diukur dari tingkat ketersediaan mediator, adjudikator, dan arbiter dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
	2) Pengurus dan pengawas; dan		Nilai tertinggi 35, diukur dari tingkat ketersediaan pengurus dan pengawas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
	3) Pegawai administrasi.		Nilai tertinggi 5, diukur dari tingkat ketersediaan pegawai administrasi dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
	b) Prasarana.	4	
	1) Kantor;		Nilai tertinggi 40, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki kantor tetap;
	2) Ruang administrasi;		Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat ketersediaan ruang administrasi (jumlah dan kenyamanan) dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
	3) Ruang penyelesaian sengketa; dan		Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat ketersediaan ruang penyelesaian sengketa (jumlah dan kenyamanan) dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;

	4) Ruang tunggu.			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat ketersediaan ruang tunggu (jumlah dan kenyamanan) dibanding dengan beban atau perkiraan beban tugas Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
	c) Sarana.	2		Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat kelengkapan sarana, antara lain komputer, telepon, <i>teleconference</i> , dan <i>software</i> ;
	d) Sistem administrasi.	8		
	1) Sistem perencanaan;			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat kelengkapan sistem perencanaan, antara lain perencanaan kegiatan, anggaran, dan sumber daya manusia;
	2) Sistem dokumentasi;			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat kelengkapan sistem dokumentasi/pengarsipan;
	3) Sistem pengawasan;			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat kelengkapan sistem pengawasan, antara lain <i>checklist</i> kegiatan, rapat, dan penilaian kegiatan;
	4) Sistem pelaporan; dan			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat kelengkapan sistem pelaporan, antara lain pelaporan keuangan, kegiatan, dan notulensi rapat;
	5) Sistem komunikasi.			Nilai tertinggi 20, diukur dari tingkat kelengkapan media komunikasi, antara lain <i>website</i> , jejaring, dan brosur;
	e) Bantuan sumber daya.	6		Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat sedikitnya bantuan yang diterima dari Lembaga Jasa Keuangan tertentu;
<b>2</b>	<b>Jenis Layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa</b>	20		
	a) Mediasi;	10		Nilai 100, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki layanan mediasi;

	b) Ajudikasi; dan	6		Nilai 100, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki layanan ajudikasi;
	c) Arbitrase.	4		Nilai 100, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki layanan arbitrase;
<b>3</b>	<b>Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa</b>	50		
	a) Peraturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa;	15		Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat kelengkapan peraturan mengenai prosedur penyelesaian sengketa, antara lain hukum acara mediasi, ajudikasi, dan arbitrase;
	b) Peraturan mengenai biaya penyelesaian sengketa;	10		Nilai tertinggi 100, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan mengenai biaya penyelesaian sengketa dan tingkat biaya yang murah, dengan rincian penilaian: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai 50, jika memiliki peraturan mengenai biaya penyelesaian sengketa;</li> <li>- Nilai 50, jika biaya penyelesaian sengketa lebih murah dibanding lainnya;</li> <li>- Nilai 25, jika biaya penyelesaian sengketa sama dengan lainnya;</li> <li>- Nilai 10, jika biaya penyelesaian sengketa lebih mahal dari lainnya;</li> </ul>
	c) Peraturan mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa; dan	5		Nilai tertinggi 100, jika Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa dan tingkat penyelesaian sengketa yang cepat, dengan rincian penilaian: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai 50, jika memiliki peraturan mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa;</li> <li>- Nilai 50, jika jangka waktu penyelesaian sengketa lebih cepat dibanding lainnya;</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nilai 25, jika jangka waktu penyelesaian sengketa sama dengan lainnya;</li> <li>- Nilai 10, jika jangka waktu penyelesaian sengketa lebih lambat dari lainnya;</li> </ul>
	d) Peraturan mengenai benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.	20		<p>Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat kelengkapan peraturan mengenai benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Larangan adanya hak veto;</li> <li>- Pengambilan keputusan yang tidak memihak;</li> <li>- Konsultasi dengan pemangku kepentingan; dan</li> <li>- Memberikan alasan tertulis dalam setiap keputusan.</li> </ul>

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Februari 2015

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO