



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 1/POJK.07/2014  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa rangkaian perlindungan Konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan Pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian Pengaduan;
- b. bahwa dalam penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan;
- c. bahwa untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mampu menyelesaikan Sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
- Mengingat : 1. 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);

2. Undang-Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5431);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan 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 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
3. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OJK.
4. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

5. Perbankan ...

5. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan syariah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan dan undang-undang mengenai perbankan syariah.
6. Pasar Modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan Penawaran Umum dan perdagangan Efek, Perusahaan Publik yang berkaitan dengan Efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan Efek sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai pasar modal.
7. Perasuransian adalah usaha perasuransian yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai usaha perasuransian.
8. Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai dana pensiun.
9. Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.
10. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-

undangan ...

undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan.

11. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan 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.
12. Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan.
13. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

## BAB II

### PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH LEMBAGA JASA KEUANGAN

#### Pasal 2

- (1) Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

(3) Penyelesaian ...

- (3) Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK.
- (5) Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (4) bersifat rahasia.

#### Pasal 3

- (1) Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4).
- (2) Dalam hal Lembaga Jasa Keuangan melakukan kegiatan usaha lintas sektor jasa keuangan, maka Lembaga Jasa Keuangan tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sesuai dengan kegiatan usaha utamanya.
- (3) Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

### BAB III

#### DAFTAR LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

#### Pasal 4

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang:

- a. mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
  - 1) mediasi;
  - 2) adjudikasi; dan
  - 3) arbitrase.
- b. mempunyai peraturan yang meliputi:
  - 1) layanan penyelesaian Sengketa;
  - 2) prosedur penyelesaian Sengketa;

3) biaya ...

- 3) biaya penyelesaian Sengketa;
  - 4) jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - 5) ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
  - 6) kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;
- c. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
  - d. mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
  - e. didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

## BAB IV

### PRINSIP LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

#### Bagian Kesatu

#### Prinsip Aksesibilitas

#### Pasal 5

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

#### Bagian Kedua

#### Prinsip Independensi

#### Pasal 6

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.

(2) Lembaga ...

- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.

### Bagian Ketiga

#### Prinsip Keadilan

##### Pasal 7

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;
  - b. adjudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan
  - c. adjudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan.

### Bagian Keempat

#### Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

##### Pasal 8

- (1) Peraturan penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.

(2) Lembaga ...

- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengawasi pelaksanaan putusan.

## BAB V

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

#### Pasal 9

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 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) memuat informasi paling kurang:
  - 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. jenis ...

- f. jenis layanan dan/atau produk yang menjadi Sengketa; dan
- g. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

BAB VI  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 10

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015.

Pasal 11

- (1) Dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) belum terbentuk, maka Konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian Sengketa kepada OJK.
- (2) Fasilitasi Sengketa oleh OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

BAB VII

SANKSI

Pasal 12

- (1) Lembaga Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK 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; dan/atau
  - e. pencabutan izin kegiatan usaha.

(2) Sanksi ...

- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, atau huruf e 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, huruf d, atau huruf e.
- (4) Besaran sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b ditetapkan OJK berdasarkan ketentuan tentang sanksi administratif berupa denda yang berlaku untuk setiap sektor jasa keuangan.
- (5) OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada masyarakat.

## BAB VIII

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 13

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta  
Pada tanggal 16 Januari 2014  
KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN,

Ttd.

MULIAMAN D. HADAD

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 23 Januari 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 12

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Bagian Bantuan Hukum  
Direktorat Hukum,

Ttd.

Mufli Asmawidjaja

PENJELASAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 1/POJK.07/2014  
TENTANG  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan Konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian Sengketa bagi Konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan.

Mekanisme penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian Sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan dilakukan berdasarkan azas musyawarah untuk mencapai mufakat. Dalam penyelesaian Pengaduan tidak selalu tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan di eksternal Lembaga Jasa Keuangan melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan.

Penyelesaian ...

Penyelesaian Sengketa melalui lembaga di luar peradilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian Sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis Sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, OJK menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi beberapa prinsip yaitu aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas.

Agar Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan memperoleh tempat penyelesaian Sengketa yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut di atas, OJK menetapkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dalam rangka menerapkan prinsip aksesibilitas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa alternatif. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu. Mediator, ajudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat adil dalam

menjalankan ...

menjalankan tugasnya, yaitu mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator demi tercapainya kesepakatan penyelesaian dan kewajiban bagi adjudikator dan arbiter untuk memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektifitas dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui penentuan jangka waktu penyelesaian Sengketa, jangka waktu pelaksanaan putusan, dan pengenaan biaya murah dalam penyelesaian Sengketa.

Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas, rangkaian sistem perlindungan Konsumen akan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada Lembaga Jasa Keuangan dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri jasa keuangan dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Ayat (3)

Cukup jelas.

#### Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Ayat (5)

Yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa bersifat rahasia adalah bersifat tertutup dan putusannya tidak diumumkan.

Pasal 3 ...

### Pasal 3

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

Contoh Lembaga Jasa Keuangan yang melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan adalah sebagai berikut:

PT Bank XYZ Tbk melakukan kegiatan usaha utama sebagai bank umum yang telah melakukan penawaran umum, juga menjadi agen penjual asuransi, menjadi bank kustodian, serta bertindak sebagai agen penjual efek reksa dana, sehingga PT XYZ Tbk melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan yaitu di sektor Perbankan, Perasuransian, dan Pasar Modal. PT XYZ Tbk tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu sektor Perbankan.

#### Ayat (3)

Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengikat Lembaga Jasa Keuangan. Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

### Pasal 4

#### Huruf a

- 1) Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- 2) Yang dimaksud dengan “ajudikasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas Sengketa yang timbul diantara pihak dimaksud.

Putusan ajudikasi mengikat kepada Lembaga Jasa Keuangan. Apabila Konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak

menyetujuinya ...

menyetujuinya, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila Konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

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

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “sumber daya” meliputi antara lain sumber daya manusia (mediator, ajudikator, arbiter, pengelola administrasi dan lain-lain), sarana dan prasarana.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*” antara lain Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, dan Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” antara lain Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk mengetahui jenis layanan penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

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

Alternatif ...

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

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* dan/atau *video conference*.

Pasal 6

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “organ pengawas” antara lain dewan penasihat atau dewan pengawas yang tugasnya melakukan pengawasan terhadap kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “hak veto” antara lain hak untuk mengganti pengurus atau mengubah peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “pemangku kepentingan” antara lain asosiasi atau perhimpunan Konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan Konsumen dan asosiasi atau perhimpunan Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan masing-masing sektor.

Ayat (4)

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

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b ...

Huruf b

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 harus menyampaikan informasi dimaksud kepada para pihak.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu” adalah jangka waktu penyelesaian sengketa pada tahap mediasi, ajudikasi, dan arbitrase.

Ayat (2)

Cukup jelas.

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.

Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan

kepada ...

kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen,  
Direktorat Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK  
dengan alamat:

Gedung Radius Prawiro Lantai 2  
Komplek Perkantoran Bank Indonesia  
Jalan M.H. Thamrin Nomor 2  
Jakarta Pusat 10350

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Contoh pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor Perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Asing Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.