Yth.
Direksi atau Pengurus Lembaga Jasa Keuangan;
di tempat.

SALINAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 7 /SEOJK.07/2015

TENTANG

PEDOMAN PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pedoman penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran 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. Dewan Komisioner adalah pimpinan tertinggi OJK yang bersifat kolektif dan kolegial.

3. Anggota...

3. Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen adalah seorang anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.
4. Deputi Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen adalah satuan kerja yang melaksanakan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen.
5. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
6. Tim Penguji Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang selanjutnya disebut dengan Tim Penguji adalah tim yang melakukan pengujian terhadap pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
7. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OJK.
8. Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh OJK untuk memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan sebelum dapat dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

II. KEWENANGAN PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

1. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ditetapkan oleh OJK.
2. Penetapan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
3. Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan atas inisiatif OJK, bukan atas permohonan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

III. RUANG...

III. RUANG LINGKUP PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

Ruang lingkup Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa meliputi:

1. sumber daya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
2. jenis layanan penyelesaian sengketa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
3. peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

IV. TAHAPAN PENILAIAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

1. Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:
   a. analisis pendahuluan;
   b. pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
   c. penetapan hasil penilaian.
2. Analisis pendahuluan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. Tahapan analisis pendahuluan meliputi:
      1) permintaan dokumen dan/atau informasi kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
      2) verifikasi kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (jika diperlukan);
      3) pengolahan dokumen dan/atau informasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
      4) perumusan hasil analisis atas dokumen dan/atau informasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
   b. Verifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a butir 2) dapat dilakukan dengan cara penyampaian kuesioner, kunjungan (*on-site visit*), dan/atau wawancara dengan pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau pihak lain yang terkait.

c. Dalam...

c. Dalam hal verifikasi dilakukan melalui kunjungan (*on-site visit*) dan/atau wawancara sebagaimana dimaksud pada huruf b, maka hasil verifikasi dituangkan dalam berita acara hasil verifikasi yang ditandatangani oleh pejabat yang ditunjuk sebagai koordinator kegiatan verifikasi dan 1 (satu) orang pengurus atau pihak yang mewakili pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau pihak lain yang terkait.

3. Pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
   a. Dalam melakukan pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, OJK membentuk Tim Penguji dengan mempertimbangkan faktor kompetensi, integritas, dan independensi.
   b. Tim Penguji sebagaimana dimaksud pada huruf a berasal dari internal dan eksternal OJK.
   c. Tim Penguji yang berasal dari internal OJK harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
      1) memiliki pengalaman atau pengetahuan mengenai pengawasan lembaga jasa keuangan, penyelesaian sengketa, dan/atau manajemen risiko; dan
      2) menjabat paling rendah sebagai direktur atau setingkat direktur.
   d. Tim Penguji yang berasal dari eksternal OJK harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
      1) memiliki pengalaman atau pengetahuan di bidang penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan;
      2) tidak sedang menjabat sebagai pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; dan
      3) tidak pernah dijatuhi sanksi pidana penjara 2 (dua) tahun atau lebih, atau sebagai tersangka atau terdakwa dalam perkara pidana ekonomi.

e. Tim...

e. Tim Penguji melakukan pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan hasil analisis pendahuluan.

f. Tim Penguji merumuskan hasil pengujian pemenuhan syarat-syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berdasarkan pembobotan dan skala penilaian dari komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

4. Nilai akhir pemenuhan syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah penjumlahan dari hasil perkalian nilai dan bobot dari masing-masing sub syarat.

V. PENETAPAN HASIL PENILAIAN

1. Hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diklasifikasikan menjadi 2 (dua), yaitu:
   a. memenuhi syarat; atau
   b. belum memenuhi syarat.
2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dinyatakan memenuhi syarat apabila memperoleh nilai paling sedikit 75 (tujuh puluh lima) dan tidak terdapat nilai 0 (nol) pada komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dinyatakan belum memenuhi syarat apabila memperoleh nilai kurang dari 75 (tujuh puluh lima) atau terdapat nilai 0 (nol) pada komponen syarat Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
4. Dalam hal hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum memenuhi syarat, maka OJK menyampaikan secara tertulis hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimaksud, dengan menyebutkan syarat-syarat yang belum terpenuhi.
5. OJK dapat melakukan penilaian kembali terhadap Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang belum memenuhi syarat

sebagaimana...

sebagaimana dimaksud pada angka 4 setelah diperoleh informasi tentang pemenuhan syarat oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimaksud.

6. Informasi sebagaimana dimaksud pada angka 5 dapat diperoleh melalui pemberitahuan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan/atau permintaan informasi oleh OJK.
7. Dalam hal hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi syarat, maka OJK menyampaikan secara tertulis hasil Penilaian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dimaksud.
8. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah memenuhi syarat sebagaimana dimaksud pada angka 7 dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
9. OJK mengumumkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam situs OJK dan surat kabar berperedaran nasional.

VI. PENUTUP

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Februari 2015

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum I
Departemen Hukum,

Ttd.

Sudarmaji

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)
1	**Sumber Daya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**	30	
	a) Sumber daya manusia.	10	
	1) Mediator, ajudikator, dan arbiter;		Nilai tertinggi 60, diukur dari tingkat ketersediaan mediator, ajudikator, 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...

	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, *teleconference*, dan *software*;
	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 *checklist* 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 *website*, jejaring, dan brosur;
	e) Bantuan sumber daya.	6		Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat sedikitnya bantuan yang diterima dari Lembaga Jasa Keuangan tertentu;
2	**Jenis Layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**	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;
3	**Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa**	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: – Nilai 50, jika memiliki peraturan mengenai biaya penyelesaian sengketa; – Nilai 50, jika biaya penyelesaian sengketa lebih murah dibanding lainnya; – Nilai 25, jika biaya penyelesaian sengketa sama dengan lainnya; – Nilai 10, jika biaya penyelesaian sengketa lebih mahal dari lainnya;
	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: – Nilai 50, jika memiliki peraturan mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa; – Nilai 50, jika jangka waktu penyelesaian sengketa lebih cepat dibanding lainnya;

				– Nilai 25, jika jangka waktu penyelesaian sengketa sama dengan lainnya; – Nilai 10, jika jangka waktu penyelesaian sengketa lebih lambat dari lainnya;
	d) Peraturan mengenai benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, ajudikator, dan arbiter.	20		Nilai tertinggi 100, diukur dari tingkat kelengkapan peraturan mengenai benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, ajudikator, dan arbiter, antara lain: – Larangan adanya hak veto; – Pengambilan keputusan yang tidak memihak; – Konsultansi dengan pemangku kepentingan; dan – Memberikan alasan tertulis dalam setiap keputusan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Februari 2015

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum I
Departemen Hukum,

Ttd.

Sudarmaji