



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR /POJK.07/2020
TENTANG
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. Bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan memiliki peran dalam mendukung kepercayaan Konsumen terhadap industri jasa keuangan;
- b. Bahwa dalam rangka menyikapi perkembangan produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan diperlukan suatu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terintegrasi bagi seluruh sektor jasa keuangan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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 SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
4. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
5. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK.

BAB II TUJUAN

Pasal 2

LAPS Sektor Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan:

- a. terselenggara secara, independen, adil, efektif, efisien, dan mudah diakses; dan
- b. dipercaya oleh Konsumen dan PUJK.

BAB III PENYELESAIAN SENGKETA

Pasal 3

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani Sengketa jika:
 - a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen; atau
 - b. Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan,berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

- (2) Penanganan Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat rahasia.

BAB IV

PENYELENGGARAAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 4

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mendapat persetujuan tertulis dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Persyaratan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian Sengketa berupa:
 1. mediasi; dan
 2. arbitrase.
 - b. mempunyai peraturan yang meliputi:
 1. jenis layanan penyelesaian Sengketa;
 2. prosedur penyelesaian Sengketa;
 3. Skala biaya penyelesaian Sengketa berdasarkan kategori Sengketa;
 4. jangka waktu penyelesaian Sengketa;
 5. ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator dan arbiter;
 6. kode etik, persyaratan, sanksi, dan evaluasi bagi mediator dan arbiter;
 7. Sanksi bagi anggota yang melanggar kesepakatan pembayaran iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan,
 - 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 PUJK yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor jasa keuangan dan/atau *Self Regulatory Organization* (SRO).
 - f. Mempunyai organ paling kurang:
 - 1. rapat umum anggota;
 - 2. pengawas; dan
 - 3. pengurus.
- (3) Peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b harus dievaluasi secara berkala paling kurang 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b mulai berlaku setelah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) LAPS Sektor Jasa Keuangan menyampaikan peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan perubahannya kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan.
- (6) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan atas peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan perubahannya paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan perubahannya diterima secara lengkap.
- (7) peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan perubahannya otomatis disetujui apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) terlampaui.

BAB V
KELEMBAGAAN DAN ORGAN LAPS SEKTOR JASA
KEUANGAN

Bagian Kesatu
Anggaran Dasar

Pasal 5

- (1) Anggaran Dasar dan perubahan Anggaran Dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh rapat umum anggota.
- (2) Anggaran Dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan paling sedikit memuat:
 - a. nama dan tempat kedudukan;
 - b. maksud dan tujuan, serta kegiatan usaha;
 - c. jangka waktu berdirinya;
 - d. hak dan kewajiban bagi Anggota;
 - e. wewenang, penyelenggaraan, kepesertaan rapat umum anggota;
 - f. tata cara pencalonan, pengangkatan, penggantian, serta pemberhentian pengawas dan pengurus; dan
 - g. tata cara pelaksanaan dan pengambilan keputusan dalam rapat pengurus dan pengawas.
- (3) Pengurus menyampaikan Anggaran Dasar dan perubahan Anggaran Dasar yang telah ditetapkan oleh rapat umum anggota kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan.
- (4) OJK memberikan persetujuan atau penolakan atas Anggaran Dasar dan perubahan Anggaran Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen Anggaran Dasar dan perubahan Anggaran Dasar diterima secara lengkap oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Anggaran dan perubahan Anggaran Dasar otomatis disetujui apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terlampaui.
- (6) LAPS Sektor Jasa Keuangan menindaklanjuti Anggaran Dasar dan perubahan Anggaran Dasar yang telah disetujui oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua
Keanggotaan

Pasal 6

- (1) PUJK wajib menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (2) PUJK wajib membayar iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (3) Anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (4) Anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mempublikasikan LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui *website* atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.

Bagian Ketiga
Rapat Umum Anggota

Pasal 7

- (1) Rapat umum anggota mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada pengurus atau pengawas dalam batas yang ditentukan dalam Peraturan ini dan Anggaran Dasar.
- (2) Rapat umum anggota berwenang:
 - a. menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, tata kelola, manajemen, anggaran, dan bisnis;
 - b. menetapkan Anggaran Dasar dan perubahannya;
 - c. mengangkat, mengganti, dan memberhentikan pengurus dan/atau pengawas;
 - d. meminta keterangan dari pengurus dan/atau pengawas dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
 - e. menetapkan gaji, tunjangan, dan/atau honorarium pengurus dan pengawas;
 - f. mengevaluasi dan mengesahkan rencana kerja dan anggaran termasuk iuran anggota; dan
 - g. menilai dan menyetujui laporan tahunan yang paling sedikit memuat laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik, laporan pengurusan

yang dilakukan oleh pengurus, dan laporan pengawasan yang dilakukan oleh pengawas.

Pasal 8

Rapat umum anggota diadakan di wilayah Negara Republik Indonesia.

Pasal 9

- (1) Rapat umum anggota terdiri atas rapat umum anggota tahunan dan rapat umum anggota luar biasa.
- (2) Rapat umum anggota tahunan dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) Rapat umum anggota luar biasa dapat dilakukan setiap waktu berdasarkan kebutuhan untuk kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 10

- (1) Pengurus menyampaikan keputusan rapat umum anggota kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan berwenang membatalkan keputusan rapat umum anggota dalam hal:
 - a. dinilai berpotensi membahayakan kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
 - b. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Keempat

Pengurus

Pasal 11

- (1) Pengurusan LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan oleh pengurus.
- (2) Pengurus diangkat dan diberhentikan oleh rapat umum anggota.
- (3) Pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil yang salah seorang diantaranya diangkat sebagai ketua.

- (4) Pengurus diangkat untuk jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 12

- (1) Pengurus yang telah diangkat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan terhadap pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah dilakukan penilaian kemampuan dan kepatutan.
- (4) Penilaian kemampuan dan kepatutan dilakukan untuk menilai bahwa pengurus memenuhi persyaratan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi.
- (5) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:
 - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
 - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan yang berlaku, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan tindak pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
 - c. memiliki komitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan OJK;
 - d. memiliki komitmen terhadap pengembangan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang sehat; dan
 - e. tidak termasuk sebagai pihak yang dilarang untuk menjadi pihak utama sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan.
- (6) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:

- a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
 - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pemegang saham, Pengendali Perusahaan Perasuransian yang bukan merupakan pemegang saham, anggota Direksi, atau anggota Dewan Komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.
- (7) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit meliputi pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
 - (8) Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan penilaian kembali terhadap pengurus dalam hal terdapat indikasi keterlibatan dan/atau bertanggungjawab terhadap permasalahan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
 - (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan pengurus LAPS Sektor Jasa Keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kelima

Pengawas

Pasal 13

- (1) Pengawasan terhadap pengurusan LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan oleh pengawas.
- (2) Pengawas diangkat dan diberhentikan oleh rapat umum anggota.
- (3) Pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil.
- (4) Pengawas diangkat untuk jangka waktu paling lama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 14

- (1) Pengawas yang telah diangkat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan terhadap pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah dilakukan penilaian kemampuan dan kepatutan.
- (4) Penilaian kemampuan dan kepatutan dilakukan untuk menilai bahwa pengawas memenuhi persyaratan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi.
- (5) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:
 - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
 - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan yang berlaku, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan tindak pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
 - c. memiliki komitmen untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan Otorita Jasa Keuangan;
 - d. memiliki komitmen terhadap pengembangan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang sehat; dan
 - e. tidak termasuk sebagai pihak yang dilarang untuk menjadi pihak utama sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan.
- (6) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), meliputi:
 - a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
 - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pemegang saham, Pengendali

Perusahaan Perasuransian yang bukan merupakan pemegang saham, anggota Direksi, atau anggota Dewan Komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.

- (7) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling sedikit meliputi pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (8) Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan penilaian kembali terhadap pengawas dalam hal terdapat indikasi keterlibatan dan/atau bertanggungjawab terhadap permasalahan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan pengawas LAPS Sektor Jasa Keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Keenam Rencana Kerja dan Anggaran

Pasal 15

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan setiap tahun.
- (2) Rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. ringkasan eksekutif;
 - b. kebijakan dan strategi manajemen;
 - c. proyeksi laporan keuangan beserta asumsi yang digunakan;
 - d. proyeksi jumlah Sengketa yang akan ditangani;
 - e. rencana pendanaan;
 - f. rencana pengembangan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
 - g. informasi lainnya.

- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan rencana kerja yang telah disahkan oleh rapat umum anggota kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat pada tanggal 30 September sebelum tahun rencana kerja dimulai.
- (4) Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta LAPS Sektor Jasa Keuangan untuk melakukan penyesuaian rencana kerja yang telah disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan penyesuaian rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 15 hari kerja sejak tanggal surat dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (6) Hasil penyesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak perlu mendapatkan pengesahan rapat umum anggota.
- (7) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan hasil penyesuaian rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (4) kepada Anggota.
- (8) Otoritas Jasa Keuangan berwenang membatalkan rencana kerja yang telah disahkan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam hal:
 - a. dinilai berpotensi membahayakan kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
 - b. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (9) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan membatalkan rencana kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (8) LAPS Sektor Jasa Keuangan harus melakukan rapat umum anggota untuk mengesahkan perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan.

Pasal 16

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya dapat melakukan perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3),

dalam hal terdapat faktor eksternal dan internal yang secara signifikan mempengaruhi operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan.

- (2) Perubahan rencana kerja dan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali, paling lambat tanggal 30 Juni tahun berjalan.
- (3) Perubahan rencana kerja dan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan perubahan rencana kerja dan anggaran.
- (4) Otoritas Jasa Keuangan berwenang meminta LAPS Sektor Jasa Keuangan untuk melakukan penyesuaian terhadap perubahan rencana kerja dan anggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 17

- (1) Dalam hal penerimaan tahun berjalan lebih besar dari pengeluaran tahun berjalan, kelebihan dana dimaksud dilarang untuk dibagikan kepada pengawas, pengurus, manajer kasus, pegawai dari LAPS Sektor Jasa Keuangan, dan/atau pihak lain.
- (2) Kelebihan dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dipergunakan untuk pengembangan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 18

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mempublikasikan laporan tahunan paling lama 7 (tujuh) bulan sejak berakhirnya tahun buku melalui *website* atau media lain yang dikelola secara resmi oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. Profil LAPS Sektor Jasa Keuangan;
 - b. Laporan keuangan *audited*;
 - c. Keanggotaan dan kepatuhan pembayaran iuran;

- d. Kepatuhan anggota dalam melaksanakan kesepakatan dan/atau putusan; dan
- e. Penanganan sengketa yang dilakukan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Bagian Ketujuh
Mediator dan Arbiter

Pasal 19

- (1) Pengurus wajib memiliki daftar mediator dan arbiter yang dapat melakukan penyelesaian sengketa di LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (2) Pengurus melakukan penilaian terhadap mediator dan arbiter untuk dapat dicantumkan dalam daftar sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Daftar mediator dan arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.
- (4) Pengurus wajib melakukan penilaian kembali terhadap mediator dan arbiter setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

BAB VI
PRINSIP LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

Bagian Kesatu
Prinsip Aksesibilitas

Pasal 20

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki skema layanan penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Bagian Kedua
Prinsip Independensi

Pasal 21

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan mempunyai pengawas yang memastikan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- (4) LAPS Sektor Jasa Keuangan mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada anggota tertentu.

Bagian Ketiga
Prinsip Keadilan

Pasal 22

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan memberikan alasan tertulis atas:
 - a. penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/atau PUJK; dan
 - b. putusan penyelesaian sengketa oleh arbiter.

Bagian Keempat
Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Pasal 23

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki peraturan penyelesaian Sengketa tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.

- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (4) LAPS Sektor Jasa Keuangan mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

BAB VII
PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LAPS SEKTOR JASA
KEUANGAN

Pasal 24

- (1) Penyelesaian sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan:
 - a. secara tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter; dan/atau
 - b. secara *online*.
- (2) Penyelesaian sengketa secara *online* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling mendengar atau melihat dan mendengar secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyediakan prosedur penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 25

- (1) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta informasi kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui surat dan/atau surat elektronik.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memenuhi permintaan informasi dari Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal

penyampaian permintaan informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.

BAB VIII

PELAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

Pasal 26

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan laporan berkala setiap 3 (tiga) bulan yaitu pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.
- (2) Dalam hal tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi:
 - a. masing-masing layanan yang paling kurang:
 - 1) jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
 - 2) demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
 - 3) jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
 - 4) jumlah Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
 - 5) rata-rata jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;
 - 6) jenis layanan dan/atau produk yang menjadi Sengketa;
 - 7) jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan kesepakatan dan putusan dimaksud;
 - b. daftar 5 (lima) besar sengketa yang diterima oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan;
 - c. daftar PUJK yang belum menjadi Anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan

- d. daftar Anggota yang belum membayar iuran keanggotaan dari LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan LAPS Sektor Jasa Keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 27

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan secara tertulis nama Anggota yang tidak melaksanakan kesepakatan atau putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan kepada OJK paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak batas waktu pelaksanaan kesepakatan atau putusan.
- (2) Dalam hal batas akhir penyampaian nama anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, nama anggota disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

BAB IX SANKSI

Pasal 28

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf c dapat dikenakan sanksi penggantian pengawas dan/atau pengurus.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3) dapat dikenakan sanksi peringatan tertulis.
- (3) Pengurus yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) dapat dikenakan sanksi peringatan tertulis.
- (4) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didahului dengan penilaian kemampuan dan kepatutan kembali terhadap pengawas dan/atau pengurus oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) LAPS Sektor Jasa Keuangan yang terlambat menyampaikan:

- a. Rencana kerja dan anggaran tahunan atau penyesuaian rencana kerja dan anggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (3) atau ayat (5);
 - b. Informasi sebagaimana dimaksud Pasal 25 ayat (2);
 - c. laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26; atau
 - d. nama anggota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27,
- dikenakan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).
- (6) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dikenakan sanksi administratif antara lain:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
 - c. pembatasan kegiatan usaha; dan
 - d. pembekuan kegiatan usaha.
 - (7) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf b sampai dengan huruf d dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a.
 - (8) OJK dapat mengumumkan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6) kepada masyarakat.

BAB X

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 29

- (1) Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan oleh 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan untuk seluruh PUJK.

- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2020.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) beroperasi paling lambat pada 1 Januari 2021.

BAB XI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 30

- (1) Pada saat ketentuan ini mulai berlaku sampai dengan Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) beroperasi atau paling lambat tanggal 31 Desember 2020, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang terdaftar sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dapat menerima permohonan penyelesaian sengketa dari Konsumen.
- (2) Permohonan penyelesaian Sengketa yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan paling lambat 180 hari sejak 31 Desember 2020.
- (3) Sejak Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) beroperasi atau paling lambat tanggal 1 Desember 2020 penanganan sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan oleh Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1).
- (4) Perjanjian antara PUJK dan Konsumen yang memuat pemilihan forum penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yang terdaftar sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang telah ada sebelum berlakunya peraturan ini secara

hukum beralih kepada Lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1).

Pasal 31

- (1) Untuk pertama kali pengurus dan pengawas LAPS Sektor Jasa Keuangan dipilih oleh panitia seleksi yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Pendiri LAPS Sektor Jasa Keuangan menetapkan pengurus dan pengawas Sektor Jasa Keuangan berdasarkan usulan panitia seleksi.

Pasal 32

Untuk pertama kali Pengurus menyampaikan rencana kerja dan anggaran tahunan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 31 Maret 2021.

BAB XII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 33

Dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, maka Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dinyatakan dicabut dan tidak berlaku.

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal
Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
Republik Indonesia

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN NOMOR