

Yth.

1. Pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan; dan
2. Pengurus Asosiasi di sektor jasa keuangan di tempat.

SALINAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 54 /SEOJK.07/2016

TENTANG

*MONITORING* LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499), perlu untuk mengatur lebih lanjut pelaksanaan *monitoring* Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan, dalam suatu 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 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 yang selanjutnya disebut LAPS adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
3. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang selanjutnya disebut Daftar LAPS adalah kumpulan LAPS yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh OJK.

4. Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen adalah seorang Anggota Dewan Komisiner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.
5. Lembaga Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.
6. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di LJK 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.
7. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan LJK dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada LJK dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk LJK setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh LJK.

## II. METODE *MONITORING* LAPS

OJK melakukan *monitoring* LAPS yang dimuat dalam Daftar LAPS yang ditetapkan OJK dengan cara:

1. mengevaluasi laporan LAPS; dan
2. menilai penerapan prinsip-prinsip LAPS.

## III. PELAPORAN LAPS

1. LAPS yang termuat dalam Daftar LAPS menyampaikan laporan berkala kepada OJK.
2. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 1 meliputi:
  - a. kelembagaan; dan
  - b. penyelesaian sengketa.
3. Laporan berkala mengenai kelembagaan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a antara lain memuat:
  - a. nama, alamat, nomor telepon, faksimili, alamat surat elektronik dan alamat laman LAPS;
  - b. sumber daya manusia:
    - 1) mediator, ajudikator, arbiter, manajer kasus, dan pegawai administrasi;

- 2) struktur pengawas LAPS;
  - 3) struktur pengurus LAPS;
  - 4) petugas pelaporan;
  - c. jenis layanan LAPS; dan
  - d. jumlah anggota.
4. Laporan berkala mengenai penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b antara lain memuat:
    - a. demografi dari para pihak dalam permohonan penyelesaian Sengketa;
    - b. jenis para pihak terdiri dari individu dan/atau kelembagaan;
    - c. jenis sengketa sesuai dengan sektor jasa keuangan;
    - d. nilai sengketa;
    - e. status penanganan yang meliputi diterima atau ditolak serta alasan penolakan;
    - f. nomor perkara;
    - g. proses penanganan yang meliputi jenis layanan, jangka waktu penyelesaian Sengketa, dan hasil penanganan (apabila ada); dan
    - h. *monitoring* pelaksanaan kesepakatan atau putusan.
  5. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari surat edaran OJK ini.
  6. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 disampaikan setiap 6 (enam) bulan, yaitu pada bulan Juni dan Desember, paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.
  7. Dalam hal tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 6 jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
  8. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 dapat disampaikan secara elektronik ataupun melalui surat.
  9. Dalam hal sistem pelaporan secara elektronik sebagaimana dimaksud pada angka 8 belum tersedia atau tidak dapat beroperasi karena mengalami gangguan, maka pelaporan dilakukan melalui surat.
  10. Penyampaian laporan berkala melalui surat sebagaimana dimaksud pada angka 8 ditujukan kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan

Konsumen Direktorat Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen  
OJK dengan alamat:

Menara Radius Prawiro Lantai 2

Komplek Perkantoran Bank Indonesia

Jalan M.H. Thamrin Nomor 2

Jakarta Pusat 10350

11. Dalam hal terdapat perubahan alamat kantor OJK untuk penyampaian laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 10, OJK akan menyampaikan pemberitahuan mengenai perubahan alamat melalui surat atau pengumuman.
12. LAPS dianggap tidak menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud angka 2 apabila sampai dengan 1 (satu) periode pelaporan berikutnya LAPS belum menyampaikan laporan.
13. Dalam hal LAPS terlambat menyampaikan atau tidak menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada angka 2, OJK melakukan pembinaan kepada LAPS dimaksud.

#### IV. PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

1. LAPS yang termuat dalam Daftar LAPS harus menerapkan prinsip-prinsip LAPS yang ditetapkan oleh OJK.
2. Prinsip LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 1 meliputi:
  - a. prinsip aksesibilitas;
  - b. prinsip independensi;
  - c. prinsip keadilan; dan
  - d. prinsip efisiensi dan efektifitas.
3. Prinsip aksesibilitas
  - a. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi Konsumen dalam melakukan akses terhadap LAPS, LAPS harus memiliki:
    - 1) layanan dan prosedur penyelesaian sengketa;
    - 2) strategi komunikasi; dan
    - 3) layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.
  - b. Layanan dan prosedur penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 1) paling kurang meliputi layanan dan prosedur mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.
  - c. Penilaian layanan dan prosedur penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada huruf b diukur berdasarkan

ketersediaan layanan dan prosedur mediasi, ajudikasi, dan arbitrase.

- d. Strategi komunikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 2) dapat dilakukan melalui:
    - 1) laman;
    - 2) brosur;
    - 3) telepon;
    - 4) faksimili;
    - 5) surat elektronik; dan
    - 6) kegiatan tatap muka misalnya seminar, sosialisasi, *workshop*, *focus group discussion* (FGD).
  - e. Laman dan brosur sebagaimana dimaksud pada huruf d angka 1) dan angka 2), memuat informasi paling kurang:
    - 1) jenis layanan penyelesaian sengketa yang disediakan oleh LAPS;
    - 2) tata cara dan persyaratan untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa;
    - 3) biaya dan jangka waktu penyelesaian sengketa;
    - 4) daftar mediator, ajudikator, dan arbiter;
    - 5) mekanisme penyelesaian sengketa; dan
    - 6) *monitoring* pelaksanaan akta kesepakatan, putusan ajudikasi, dan putusan arbitrase.
  - f. Penilaian strategi komunikasi diukur berdasarkan ketersediaan laman, brosur, telepon, faksimili, surat elektronik, kegiatan tatap muka, muatan informasi yang disampaikan dalam laman dan brosur, dan ketersediaan evaluasi terhadap strategi komunikasi yang dilakukan.
  - g. Penilaian layanan sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 3) diukur berdasarkan ketersediaan prosedur dan/atau mekanisme pengajuan penggunaan ruang dan/atau fasilitas kantor OJK di pusat dan/atau daerah, anggaran penyelesaian sengketa di daerah, serta ketersediaan mediator, ajudikator, dan arbiter di daerah.
4. Prinsip independensi
- a. LAPS harus memiliki sumber daya manusia, sarana pendukung, pelaksanaan konsultasi dengan pemangku kepentingan sebelum menyusun atau mengubah peraturan,

sumber daya anggaran, rekomendasi pengawas atas laporan dari pengurus LAPS, dan ketentuan larangan pemberian hak veto kepada anggota LAPS.

- b. Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada huruf a meliputi pengawas, pengurus, mediator, adjudikator, arbiter, manajer kasus, dan pegawai administrasi.
- c. Penilaian pengawas sebagaimana dimaksud pada huruf b diukur berdasarkan kelengkapan struktur pengawas (ketua dan anggota) dan status kerja, yaitu:
  - 1) nilai 100% (seratus persen) jika tidak merangkap kerja di LJK; atau
  - 2) nilai 50% (lima puluh persen) jika merangkap kerja di LJK.
- d. Penilaian pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf b diukur berdasarkan kelengkapan struktur pengurus (ketua, sekretaris, dan bendahara) dan status kerja, yaitu:
  - 1) nilai 100% (seratus persen) jika tidak merangkap kerja di LJK; atau
  - 2) nilai 50% (lima puluh persen) jika merangkap kerja di LJK.
- e. Penilaian mediator, adjudikator, arbiter sebagaimana dimaksud pada huruf b diukur berdasarkan ketersediaan dan status kerja, yaitu:
  - 1) nilai 100% (seratus persen) jika tidak merangkap kerja di LJK; atau
  - 2) nilai 50% (lima puluh persen) jika merangkap kerja di LJK.
- f. Penilaian manajer kasus dan pegawai administrasi sebagaimana dimaksud pada huruf b diukur berdasarkan ketersediaan sumber daya manusia dimaksud.
- g. LAPS harus memiliki sarana pendukung yang memadai untuk menyelesaikan sengketa secara independen yang meliputi ketersediaan ruangan dan standar prosedur operasional atas penggunaan informasi.
- h. Sarana pendukung berupa ruangan sebagaimana dimaksud pada huruf g meliputi:
  - 1) ruang administrasi;
  - 2) ruang penyelesaian sengketa;
  - 3) ruang tunggu; dan
  - 4) ruang arsip.

- i. Sarana pendukung berupa ruangan sebagaimana dimaksud pada huruf h dinilai berdasarkan ketersediaan dan status kepemilikan, yaitu:
  - 1) nilai 100% (seratus persen) apabila sarana pendukung berupa ruangan adalah milik sendiri;
  - 2) nilai 80% (delapan puluh persen) apabila sarana pendukung berupa ruangan disewa dari pihak lain; atau
  - 3) nilai 50% (lima puluh persen) apabila sarana pendukung berupa ruangan dipinjam dari pihak lain.
- j. Penilaian standar prosedur operasional atas penggunaan informasi sebagaimana dimaksud pada huruf g diukur berdasarkan ketersediaan *checklist* kelengkapan permohonan penyelesaian sengketa dan keberadaan media pemilihan mediator, adjudikator, dan arbiter.
- k. Penilaian pelaksanaan konsultasi dengan pemangku kepentingan sebelum menyusun atau mengubah peraturan sebagaimana dimaksud pada huruf a dinilai berdasarkan ketersediaan prosedur konsultasi/permintaan tanggapan pemangku kepentingan dan bukti permintaan tanggapan dari pemangku kepentingan.
- l. Sumber daya anggaran sebagaimana dimaksud pada huruf a meliputi sumber daya anggaran yang mandiri serta rencana kerja dan anggaran tahunan.
- m. Penilaian sumber daya anggaran yang mandiri sebagaimana dimaksud pada huruf l dinilai berdasarkan ketersediaan sumber daya dimaksud.
- n. Penilaian rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada huruf l dinilai berdasarkan ketersediaan dan status rencana kerja dan anggaran tahunan, yaitu:
  - 1) nilai 100 (seratus), jika LAPS memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan;
  - 2) nilai 50 (lima puluh), jika LAPS memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan tetapi belum disahkan; atau
  - 3) nilai 0 (nol), jika LAPStidak memiliki rencana kerja dan anggaran tahunan.

- o. Penilaian rekomendasi pengawas atas laporan dari pengurus LAPS sebagaimana dimaksud pada huruf a dinilai berdasarkan ketersediaan rekomendasi dimaksud.
  - p. Penilaian ketentuan larangan pemberian hak veto kepada anggota LAPS sebagaimana dimaksud pada huruf a dinilai berdasarkan ketersediaan ketentuan dimaksud.
5. Prinsip keadilan
- a. LAPS harus memiliki ketentuan beracara yang menjamin proses penyelesaian sengketa yang adil antara lain berupa pengambilan keputusan, dan penolakan permohonan penyelesaian sengketa.
  - b. Penilaian peraturan pengambilan keputusan sebagaimana dimaksud pada huruf a diukur berdasarkan ketersediaan:
    - 1) Peraturan mengenai peran mediator sebagai fasilitator dalam penyelesaian sengketa yang dituangkan dalam akta kesepakatan tertulis;
    - 2) Ketentuan larangan bagi adjudikator dan arbiter mengambil putusan berdasarkan informasi yang tidak diketahui para pihak;
    - 3) Ketentuan yang mewajibkan adjudikator dan arbiter memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya; dan
    - 4) Peraturan kode etik dan benturan kepentingan bagi LAPS yang bersangkutan.
  - c. Penilaian ketentuan mengenai penolakan permohonan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada huruf a dinilai berdasarkan ketersediaan ketentuan mengenai penolakan permohonan dimaksud.
6. Prinsip efisiensi dan efektifitas
- a. LAPS harus menyelesaikan sengketa dalam waktu yang cepat dan biaya yang murah.
  - b. LAPS harus memiliki ketentuan yang mewajibkan setiap anggota LAPS mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS serta ketentuan yang mengatur *monitoring* pelaksanaan akta kesepakatan, putusan adjudikasi, dan putusan arbitrase.
  - c. Penilaian waktu dan biaya penyelesaian sengketa yang cepat dan murah sebagaimana dimaksud pada huruf a diukur berdasarkan kecepatan waktu dan besarnya biaya



penyelesaian sengketa dibandingkan dengan pengadilan atau LAPS di luar sektor jasa keuangan.

- d. Penilaian ketentuan yang mewajibkan setiap anggota LAPS mematuhi dan melaksanakan setiap putusan LAPS serta ketentuan yang mengatur *monitoring* pelaksanaan akta kesepakatan, putusan adjudikasi, dan putusan arbitrase dinilai berdasarkan ketersediaan peraturan dimaksud.

#### V. *MONITORING* PELAPORAN LAPS

1. OJK melakukan *monitoring* pelaporan LAPS setiap 6 (enam) bulan.
2. *Monitoring* pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan menganalisis ketepatan waktu penyampaian, kelengkapan dan isi laporan LAPS.
3. Dalam hal diperlukan, OJK dapat meminta dokumen dan/atau informasi tambahan kepada LAPS.
4. Permintaan dokumen dan/atau informasi tambahan sebagaimana dimaksud pada angka 3 dapat dilakukan secara tertulis dan/atau kunjungan (*on site visit*) kepada LAPS.
5. LAPS menyampaikan dokumen dan/atau informasi tambahan yang diminta OJK dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permintaan dokumen dan/atau informasi tambahan sebagaimana dimaksud pada angka 4.
6. Berdasarkan analisis sebagaimana dimaksud pada angka 2, OJK menyampaikan hasil *monitoring* pelaporan LAPS kepada LAPS.

#### VI. *MONITORING* PEMENUHAN PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP LAPS

1. OJK melakukan *monitoring* pemenuhan penerapan prinsip-prinsip LAPS setiap 6 (enam) bulan.
2. Pelaksanaan *monitoring* sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan cara permintaan dokumen dan/atau informasi mengenai penerapan prinsip-prinsip LAPS.
3. Permintaan dokumen dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 dapat dilakukan secara tertulis dan/atau kunjungan (*on site visit*) kepada LAPS.
4. LAPS menyampaikan dokumen dan/atau informasi tambahan yang diminta OJK dalam jangka waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja

sejak diterimanya permintaan dokumen dan/atau informasi tambahan sebagaimana dimaksud pada angka 3.

5. OJK melakukan analisis penerapan prinsip-prinsip LAPS yang telah dilakukan LAPS.
6. OJK merumuskan hasil analisis penerapan prinsip-prinsip LAPS berdasarkan pembobotan dan skala penilaian dari parameter prinsip-prinsip LAPS sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari surat edaran OJK ini.
7. Nilai akhir pemenuhan penerapan prinsip-prinsip LAPS adalah penjumlahan dari hasil perkalian nilai dan bobot masing-masing parameter.
8. LAPS dinyatakan telah menerapkan prinsip-prinsip LAPS apabila memperoleh nilai paling rendah 75 (tujuh puluh lima).
9. LAPS dinyatakan belum menerapkan prinsip-prinsip LAPS apabila belum memperoleh nilai paling rendah 75 (tujuh puluh lima).

#### VII. HASIL PENILAIAN

1. OJK menyampaikan hasil penilaian prinsip-prinsip LAPS kepada LAPS paling lambat pada tanggal 14 Agustus dan 14 Februari.
2. Dalam hal tanggal penyampaian hasil penilaian LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 1 jatuh pada hari libur, hasil penilaian disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
3. LAPS dapat memberikan tanggapan terhadap hasil penilaian prinsip-prinsip LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 1 paling lambat pada tanggal 1 September dan 1 Maret.
4. Dalam hal tanggal penyampaian tanggapan terhadap hasil penilaian prinsip-prinsip LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 3 jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

#### VIII. PENINJAUAN DAFTAR LAPS

1. Daftar LAPS sebagaimana telah ditetapkan OJK akan ditinjau kembali dan dilakukan penilaian dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. berkala setiap 2 (dua) tahun sekali; dan
  - b. sewaktu-waktu apabila terdapat informasi atau fakta dari LAPS yang dapat menyebabkan terpenuhi atau tidak

terpenuhinya syarat LAPS sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

2. Hasil penilaian sebagaimana dimaksud pada angka 1 akan ditindaklanjuti dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam romawi X.

#### IX. PENERBITAN DAFTAR LAPS BARU

1. OJK dapat menerbitkan Daftar LAPS baru.
2. Dalam hal akan diterbitkan Daftar LAPS baru maka:
  - a. LAPS yang termuat dalam Daftar LAPS sebelumnya tetap dimuat dalam Daftar LAPS baru yang ditetapkan oleh OJK; dan
  - b. LAPS yang akan dimuat dalam Daftar LAPS baru dilakukan penilaian.

#### X. TINDAK LANJUT HASIL PENILAIAN

1. Dalam hal, terdapat LAPS yang berdasarkan penilaian OJK belum menerapkan prinsip-prinsip LAPS, OJK akan melakukan pembinaan terhadap LAPS yang bersangkutan.
2. Pembinaan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan selama jangka waktu 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang untuk 6 (enam) bulan berikutnya.
3. Dalam hal pembinaan oleh OJK telah dilakukan selama jangka waktu 1 (satu) tahun dan berdasarkan penilaian OJK, LAPS belum menerapkan prinsip-prinsip LAPS, maka OJK mengeluarkan LAPS yang bersangkutan dari Daftar LAPS.
4. Pemberitahuan LAPS dikeluarkan dari Daftar LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 3 disampaikan OJK kepada LAPS melalui surat.
5. OJK mengumumkan LAPS yang dikeluarkan dari Daftar LAPS dalam situs OJK dan surat kabar berperedaran nasional.
6. Ketentuan mengenai tindak lanjut hasil penilaian penerapan prinsip-prinsip LAPS sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 5 berlaku secara mutatis mutandis terhadap tindak lanjut atas hasil peninjauan Daftar LAPS sebagaimana dimaksud pada romawi VIII.

XI. PENUTUP

Ketentuan dalam surat edaran OJK ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Desember 2016

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN,

Salinan sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO

ttd

Yuliana