

Yth.

1. Pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;
2. Direksi/Pengurus Asosiasi di sektor jasa keuangan; dan
3. Direksi/Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan,  
di tempat.

SALINAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 14 /SEOJK.07/2022

TENTANG

TATA CARA EVALUASI DAN PENYUSUNAN PERATURAN LEMBAGA  
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur lebih lanjut ketentuan mengenai pelaksanaan evaluasi dan penyusunan peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 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. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
2. Pengurus adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan LAPS Sektor Jasa Keuangan untuk kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan sesuai maksud dan tujuan LAPS Sektor Jasa Keuangan serta mewakili LAPS Sektor Jasa Keuangan baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.
3. Pengawas adalah organ pada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi

nasihat kepada Pengurus dalam menjalankan pengurusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

4. Sengketa adalah perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh pelaku usaha jasa keuangan dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena pelaku usaha jasa keuangan tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
5. Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah peraturan tertulis yang memuat materi mengenai penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan.

## II. EVALUASI DAN PENYUSUNAN PERATURAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

1. LAPS Sektor Jasa Keuangan melakukan evaluasi Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
2. Evaluasi dilakukan terhadap materi Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang meliputi:
  - a. jenis layanan penyelesaian Sengketa;
  - b. prosedur penyelesaian Sengketa;
  - c. skala biaya penyelesaian Sengketa berdasarkan kategori Sengketa;
  - d. jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - e. ketentuan terkait benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator dan arbiter;
  - f. kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur dan tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter; dan
  - g. sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.
3. Evaluasi Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 1 disusun oleh Pengurus dan disampaikan kepada Pengawas untuk mendapat rekomendasi atas hasil evaluasi.
4. Dalam hal atas hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 Pengawas merekomendasikan untuk melakukan penyempurnaan

Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan, Pengurus menyusun rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

5. Pengurus melakukan penyusunan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 4 dengan tahapan sebagai berikut:
  - a. penyusunan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - b. konsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan atas rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - c. kompilasi dan penyesuaian rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - d. konsultansi kepada Pengawas; dan
  - e. permohonan persetujuan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
6. Konsultasi sebagaimana dimaksud pada angka 5 huruf b dilakukan dengan menyampaikan permintaan tanggapan atau pendapat atas rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan kepada pemangku kepentingan yang relevan, antara lain asosiasi atau perhimpunan konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan konsumen atau asosiasi atau perhimpunan pelaku usaha jasa keuangan sesuai dengan masing-masing sektor.
7. Pengurus melakukan kompilasi dan penyesuaian rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 5 huruf c berdasarkan hasil permintaan tanggapan atau pendapat dari pemangku kepentingan yang relevan sebagaimana dimaksud pada angka 6.
8. Pengajuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan dan konsultansi kepada Pengawas sebagaimana dimaksud pada angka 5 huruf d dilakukan setelah rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah dimintakan tanggapan atau pendapat pemangku kepentingan yang relevan telah selesai dikompilasi dan disesuaikan oleh Pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 7.
9. Pengurus menyampaikan permohonan persetujuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 5 huruf e, dengan paling sedikit memuat:
  - a. latar belakang rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - b. masalah yang dihadapi;

- c. alternatif pemecahan masalah dan pemecahan masalah yang dipilih; dan
  - d. peraturan perundang-undangan yang berkaitan.
10. Penyampaian permohonan persetujuan atas rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 9 dengan melampirkan dokumen pendukung yang meliputi:
- a. hasil evaluasi Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah mendapat rekomendasi Pengawas;
  - b. tanggapan atau pendapat pemangku kepentingan yang relevan atas rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - c. dokumentasi hasil konsultasi dengan Pengawas terkait rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
  - d. rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
11. Pengurus menyampaikan permohonan persetujuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

### III. TATA CARA PENYAMPAIAN RANCANGAN PERATURAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

1. LAPS Sektor Jasa Keuangan menyampaikan permohonan persetujuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada angka 1 belum tersedia atau tidak dapat beroperasi karena mengalami gangguan, penyampaian permohonan persetujuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan dilakukan melalui surat yang ditujukan kepada Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen c.q. satuan kerja yang melaksanakan fungsi perlindungan konsumen.
3. Dalam proses penelaahan pemberian persetujuan rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta LAPS Sektor Jasa Keuangan:

- a. menyampaikan informasi dan/atau dokumen tambahan; dan/atau
  - b. mengubah materi rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
4. Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan atas rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 3 (jika ada), diterima secara lengkap.
  5. Rancangan Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 4 mulai berlaku setelah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

#### IV. KETENTUAN PENUTUP

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 September 2022

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FRIDERICA WIDYASARI DEWI

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja

LAMPIRAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 14 /SEOJK.07/2022

TENTANG

TATA CARA EVALUASI DAN PENYUSUNAN PERATURAN LEMBAGA  
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN

FORMULIR PERMOHONAN PERSETUJUAN RANCANGAN PERATURAN LAPS  
SEKTOR JASA KEUANGAN

(tempat, tanggal)

Nomor : XXXX

Lampiran :

Perihal : Permohonan Persetujuan Rancangan Peraturan XXXX LAPS  
Sektor Jasa Keuangan

Kepada Yth. Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Bidang  
Edukasi dan Perlindungan Konsumen

c.q. Satuan Kerja yang melaksanakan fungsi Perlindungan Konsumen

di tempat

(latar belakang Peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan)

(masalah yang dihadapi)

(alternatif pemecahan masalah dan pemecahan masalah yang dipilih)

(peraturan perundang-undangan yang berkaitan)

Dengan ini kami mengajukan permohonan persetujuan Peraturan XXXX  
LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini disampaikan penjelasan dan  
dokumen sebagai berikut:

1. hasil evaluasi Peraturan XXXX LAPS Sektor Jasa Keuangan yang telah mendapat rekomendasi Pengawas;
2. tanggapan atau pendapat pemangku kepentingan yang relevan atas rancangan Peraturan XXXX LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
3. dokumentasi hasil konsultasi dengan Pengawas terkait rancangan Peraturan XXXX LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
4. rancangan Peraturan XXXX LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Lembaga Alternatif Penyelesaian  
Sengketa Sektor Jasa Keuangan

(Nama Lengkap)  
Ketua LAPS Sektor Jasa Keuangan

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 7 September 2022

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FRIDERICA WIDYASARI DEWI

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja