

RANCANGAN
PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR /POJK.07/2020

TENTANG
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Penyelesaian pengaduan oleh PUJK tidak selalu menghasilkan kesepakatan sehingga mengakibatkan terjadinya Sengketa antara Konsumen dengan PUJK. Dalam rangka pemberian perlindungan Konsumen, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa di luar PUJK, yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Proses penyelesaian pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia dan mengutamakan *win-win solution*, sehingga lebih nyaman bagi para pihak dan mampu menjaga kepercayaan Konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lebih cepat, lebih murah serta menghasilkan putusan atau kesepakatan yang obyektif, relevan dan adil.

Saat ini terdapat 6 (enam) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terdaftar di OJK, dimana masing-masing Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut dikhususkan untuk menangani sengketa industri tertentu. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi LAPS, perlu dibentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menangani seluruh Sengketa sektor jasa keuangan, baik konvensional maupun syariah. Pembentukan Lembaga tersebut diharapkan akan menghasilkan standar kualitas layanan yang sama bagi seluruh Konsumen, memudahkan Konsumen dalam menyelesaikan Sengketa produk *hybrid* yang melibatkan lebih dari 1 (satu) sektor jasa keuangan. Selain itu, pembentukan Lembaga tersebut diharapkan dapat meminimalisasi beban biaya operasional LAPS, namun tetap mempertahankan kualitas pelayanan.

Dalam rangka mendorong LAPS untuk meningkatkan kinerja, melindungi dan menjaga kepercayaan pemangku kepentingan, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, maka LAPS perlu memiliki kelembagaan dan tata kelola yang mampu mendukung dan mengembangkan fungsi LAPS. Berkenaan dengan hal tersebut, LAPS harus memiliki pengaturan mengenai persetujuan, keanggotaan dan rapat umum anggota, menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, serta dikelola oleh pihak yang senantiasa memenuhi persyaratan kemampuan. Selain itu, dalam memberikan pelayanan LAPS juga harus memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas.

Sehubungan dengan hal tersebut diperlukan penyempurnaan terhadap ketentuan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

I. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “ditolak” adalah Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan ataupun tanggapan keberatan yang disampaikan PUJK.

Yang dimaksud dengan “Konsumen belum menerima Tanggapan Pengaduan” adalah PUJK belum menyampaikan Tanggapan Pengaduan setelah jangka waktu penanganan Pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan terlampaui.

Ayat (2)

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

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan Peraturan dapat berbentuk antara lain:

- Peraturan tentang Mediator dan Arbiter.
- Peraturan tentang Kode Etik Mediator dan Arbiter
- Peraturan tentang Mediasi (termasuk prosedur dan jangka waktu)
- Peraturan tentang Arbitrase (termasuk prosedur dan jangka waktu)
- Peraturan tentang Biaya Penyelesaian Sengketa (Mediasi dan Arbitrase)

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “sumber daya” meliputi antara lain sumber daya manusia (mediator, 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.

Huruf f

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Yang dimaksud dengan “menindaklanjuti” antara lain pendaftaran kepada perangkat pemerintah yang membidangi hukum untuk diberikan persetujuan

Pasal 6

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Iuran keanggotaan yang dibayar oleh PUJK kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan merupakan iuran yang telah disepakati bersama dan merupakan kewajiban PUJK sebagai anggota perkumpulan dari LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Contoh putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan yaitu putusan arbitrase yang telah diserahkan dan didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri dan telah melampaui jangka waktu permohonan pembatalan putusan arbitrase.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan dengan “tindak pidana” adalah:

1. tindak pidana di sektor jasa keuangan yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan;
2. tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang tercantum dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) dan/atau yang sejenis KUHP di luar negeri dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan; dan/atau
3. tindak pidana lainnya dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih, antara lain korupsi, pencucian uang, narkoba/ psikotropika, penyelundupan, kepabeanan, cukai, perdagangan orang, perdagangan senjata gelap, terorisme, pemalsuan uang, di bidang perpajakan, di bidang kehutanan, di bidang lingkungan hidup, di bidang kelautan, dan perikanan, yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan dengan “tindak pidana” adalah:

1. tindak pidana di sektor jasa keuangan yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan;
2. tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang tercantum dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) dan/atau yang sejenis KUHP di luar negeri dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan; dan/atau
3. tindak pidana lainnya dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih, antara lain korupsi, pencucian uang, narkoba/ psikotropika, penyelundupan, kepabeanan, cukai, perdagangan orang, perdagangan senjata gelap, terorisme, pemalsuan uang, di bidang perpajakan, di bidang kehutanan, di bidang lingkungan hidup, di bidang kelautan, dan perikanan, yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud “pengembangan” antara lain pengembangan organisasi dan sumber daya manusia, pengembangan dan/atau perubahan jaringan kantor, pengembangan sistem elektronik yang dapat terhubung dengan Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” antara lain LAPS Sektor Jasa Keuangan menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk mengetahui keberadaan, cara menghubungi serta jenis layanan penyelesaian Sengketa yang dimiliki LAPS Sektor Jasa Keuangan .

Ayat (2)

Dalam menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat *teleconference* dan/atau *video conference*.

Ayat (3)

Contoh pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa antara lain melalui *website* LAPS Sektor Jasa Keuangan atau dalam brosur yang disediakan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

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 22

Ayat (1)

Contoh peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan antara lain:

- a. mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;
- b. arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan
- c. arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Ayat (2)

Alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa antara lain meliputi:

Alasan penolakan yang terkait substansi Sengketa yang diajukan antara lain Sengketa belum pernah diajukan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Sengketa tidak terkait dengan sektor jasa keuangan

Alasan penolakan yang terkait administrasi antara lain dokumen Sengketa tidak lengkap.

Pasal 23

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu” adalah jangka waktu sesuai pelayanan penyelesaian sengketa yang dimiliki.

Jangka waktu dapat diukur dengan membandingkan jangka waktu penanganan dan penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dengan jangka waktu penyelesaian Sengketa pada lembaga, badan, instansi atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian Sengketa lainnya.

Ayat (2)

Biaya murah dapat diukur dengan membandingkan biaya penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dengan biaya penyelesaian Sengketa pada lembaga, badan, instansi atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian Sengketa lainnya.

Ayat (3)

Contoh ketentuan untuk memastikan bahwa anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan adalah ketentuan mengenai jangka waktu pelaksanaan putusan dimaksud.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Permintaan Informasi melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

Ayat (2)

Permintaan Informasi kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat berupa dokumen atau Informasi yang dibutuhkan dalam rangka pemenuhan Informasi yang diminta oleh masyarakat dan Konsumen.

Pasal 26

Ayat (1)

Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Departemen Perlindungan Konsumen, Direktorat Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK dengan alamat:

Gedung Radius Prawiro Lantai 20

Komplek Perkantoran Bank Indonesia

Jalan M.H. Thamrin Nomor 2

Jakarta Pusat 10350

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Contoh putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan yaitu putusan arbitrase yang telah diserahkan dan didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri dan telah melampaui jangka waktu permohonan pembatalan putusan arbitrase.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

DRAFT