

Nomor : S-67/EP.11/2023
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga
Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor
Jasa Keuangan

27 Juli 2023

Yth. Penerima Terlampir
di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK).

Pasal 245

- (1) PUSK wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh PUSK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dapat:
 - a. menyampaikan pengaduan kepada otoritas sektor keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan masing-masing; atau
 - b. mengajukan sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan atau kepada pengadilan.
- (5) Otoritas sektor keuangan dapat mewajibkan PUSK untuk menjadi anggota badan atau lembaga penyelesaian sengketa.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam peraturan otoritas sektor keuangan sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Pasal 246

- (1) LAPS-SK wajib mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan sesuai dengan kewenangan masing-masing.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan dan syarat-syarat LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam peraturan otoritas sektor keuangan sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Dokumen Ini Ditandatangani secara Elektronik.
Validasi dapat dilihat melalui scan QR-Code.



OJK-260723-165347

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM).

Pasal 1

5. 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.

Pasal 42

- (1) Dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
 - (2) Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.
 - (3) Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan.
3. Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS SJK).

Pasal 1

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.

Pasal 3

LAPS Sektor Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian Sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.

Pasal 6

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

Pasal 11

PUJK wajib:

- a. menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan;
- b. membayar iuran keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
- c. melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
- d. mempublikasikan LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.

Dokumen Ini Ditandatangani secara Elektronik.
Validasi dapat dilihat melalui scan QR-Code.



OJK-260723-165347

Berdasarkan ketentuan sebagaimana tercantum dalam peraturan tersebut di atas, kami meminta agar Saudara memastikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang menjadi anggota Saudara untuk:

1. menunaikan kewajiban PUJK sesuai Pasal 11 POJK LAPS SJK;
2. melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS SJK; dan
3. mengikuti proses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dalam hal konsumen telah mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK.

Demikian agar menjadi perhatian Saudara.

Kepala Departemen Pelindungan
Konsumen



Rudy Agus P. Raharjo

Tembusan:

1. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen
2. Deputi Komisioner Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Pelindungan Konsumen
3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Dokumen Ini Ditandatangani secara Elektronik.
Validasi dapat dilihat melalui scan QR-Code.

KP: D.07/EP.1120



OJK-260723-165347

LAMPIRAN SURAT DINAS
Kepala Departemen Pelindungan
Konsumen

Nomor S-67/EP.11/2023
Tanggal 27 Juli 2023

1. Ketua Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia
2. Ketua Asosiasi Asuransi Umum Indonesia
3. Ketua Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)
4. Ketua Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia
5. Ketua Asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan
6. Ketua Asosiasi Dana Pensiun Indonesia
7. Ketua Asosiasi Perusahaan Penjaminan Indonesia
8. Ketua Perkumpulan Perusahaan Gadai Indonesia
9. Ketua Asosiasi Modal Ventura untuk Start Up Indonesia
10. Ketua Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)
11. Ketua Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)
12. Ketua Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS)
13. Ketua Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO)
14. Ketua Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA)
15. Ketua Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO)
16. Ketua Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA)
17. Ketua Perhimpunan Bank-bank Internasional Indonesia
18. Ketua Asosiasi Perusahaan Efek Indonesia
19. Ketua Asosiasi Manajer Investasi Indonesia (AMII)
20. Direktur Utama PT Bursa Efek Indonesia
21. Direktur Utama PT Kustodian Sentral Efek Indonesia
22. Direktur Utama PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia

Kepala Departemen Pelindungan
Konsumen

Rudy Agus P. Raharjo

Dokumen Ini Ditandatangani secara Elektronik.
Validasi dapat dilihat melalui scan QR-Code.



OJK-260723-165347