



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 61 /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 penyelesaian pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan oleh pelaku usaha jasa keuangan tidak selalu menghasilkan kesepakatan yang dapat mengakibatkan terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan;
- b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan konsumen di sektor jasa keuangan atas penyelesaian sengketa di luar pengadilan, perlu dibentuk peraturan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan;
- c. bahwa dalam perkembangannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan memerlukan penyempurnaan untuk mewujudkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang lebih efektif dan efisien, serta untuk menyikapi perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan, sehingga perlu diganti;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;

- Mengingat :
1. 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);
  2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431);

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 disebut 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 lembaga jasa keuangan 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. 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.
5. 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.
6. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

#### Pasal 2

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

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

BAB II  
FUNGSI, TUGAS DAN WEWENANG

Pasal 3

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

Pasal 4

Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, LAPS Sektor Jasa Keuangan mempunyai tugas dan wewenang:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- c. melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- f. melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.

BAB III  
KELEMBAGAAN DAN PENYELENGGARAAN LAPS SEKTOR  
JASA KEUANGAN

Bagian Kesatu  
Persyaratan

Paragraf 1  
Bentuk Badan Hukum

Pasal 5

Badan hukum LAPS Sektor Jasa Keuangan berupa badan hukum perkumpulan yang terdaftar pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia.

Paragraf 2  
Tata Cara Permohonan Persetujuan

Pasal 6

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

Pasal 7

LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 wajib mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 8

- (1) Permohonan persetujuan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 disampaikan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan kepada Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen dengan dilampiri dokumen.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. akta pendirian badan hukum;

- b. peraturan yang materinya 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 terkait benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator dan arbiter;
    - 6. kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur dan tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter; dan
    - 7. sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan
  - c. rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (3) Selain menyampaikan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2), untuk memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan, LAPS Sektor Jasa Keuangan harus memenuhi persyaratan:
- a. mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian Sengketa berupa:
    - 1. mediasi; dan
    - 2. arbitrase.
  - b. mempunyai sumber daya yang memadai untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa;
  - c. didirikan oleh PUJK yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor jasa keuangan dan/atau *Self Regulatory Organization* (SRO); dan
  - d. mempunyai organ paling sedikit:
    - 1. rapat umum anggota;
    - 2. Pengawas; dan
    - 3. Pengurus.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara persetujuan atau penolakan peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kedua  
Anggaran Dasar

Pasal 9

- (1) Anggaran dasar atau perubahan anggaran dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh rapat umum anggota.
- (2) Anggaran dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan memuat paling sedikit:
  - a. nama dan tempat kedudukan;
  - b. maksud dan tujuan, serta kegiatan perkumpulan;
  - c. jangka waktu berdirinya;
  - d. perolehan dan penggunaan kekayaan;
  - e. hak dan kewajiban bagi anggota;
  - f. wewenang, penyelenggaraan, kepesertaan rapat umum anggota;
  - g. tata cara pencalonan, pengangkatan, penggantian, serta pemberhentian Pengurus dan Pengawas;
  - h. tugas dan wewenang Pengurus dan Pengawas;
  - i. tata cara pelaksanaan dan pengambilan keputusan dalam rapat Pengurus dan Pengawas; dan
  - j. pembubaran dan penggunaan kekayaan sisa hasil likuidasi.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan perubahan anggaran dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan sebelum dilakukannya rapat umum anggota.
- (4) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan atas perubahan anggaran dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen perubahan anggaran dasar diterima secara lengkap oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) LAPS Sektor Jasa Keuangan menetapkan perubahan anggaran dasar yang telah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam rapat umum anggota dan

menindaklanjuti berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga  
Peraturan

Pasal 10

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib melakukan evaluasi atas peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Dalam hal berdasarkan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu dilakukan penyempurnaan, LAPS Sektor Jasa Keuangan menyampaikan rancangan perubahan peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapatkan persetujuan.
- (3) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan atas rancangan perubahan peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen rancangan perubahan peraturan diterima secara lengkap.
- (4) Rancangan perubahan peraturan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mulai berlaku setelah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Keempat  
Keanggotaan

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.

Bagian Kelima  
Rapat Umum Anggota

Pasal 12

- (1) Rapat umum anggota mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Pengurus atau Pengawas dalam batas yang ditentukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dan/atau anggaran dasar.
- (2) Wewenang yang ditentukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. menetapkan anggaran dasar dan perubahan anggaran dasar;
  - b. mengangkat, mengganti, dan memberhentikan Pengurus dan/atau Pengawas;
  - c. meminta keterangan dari Pengurus dan/atau Pengawas dalam pelaksanaan tugas masing-masing;
  - d. menetapkan gaji, tunjangan, dan/atau honorarium Pengurus dan Pengawas;
  - e. mengesahkan rencana kerja dan anggaran tahunan termasuk iuran anggota;
  - f. menetapkan akuntan publik; dan
  - g. menilai dan menyetujui laporan tahunan yang paling sedikit memuat:
    - 1) laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan;
    - 2) laporan pengurusan yang dilakukan oleh Pengurus; dan
    - 3) laporan pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas.

Pasal 13

Rapat umum anggota diselenggarakan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 14

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

Pasal 15

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan menyampaikan keputusan rapat umum anggota kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Keputusan rapat umum anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah pelaksanaan rapat umum anggota.
- (3) Dalam hal keputusan rapat umum anggota:
  - a. dinilai berpotensi membahayakan kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan/atau
  - b. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,Otoritas Jasa Keuangan berwenang membatalkan.
- (4) Dalam hal putusan rapat umum anggota dibatalkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib melaksanakan rapat umum anggota kembali.

Bagian Keenam  
Pengurus

Pasal 16

- (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 dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang salah seorang diantaranya diangkat sebagai ketua.
- (4) Pengurus dilarang merangkap jabatan sebagai anggota direksi atau pegawai perusahaan atau institusi lain dalam jabatan apapun.
- (5) Pengurus diangkat untuk masa jabatan paling lama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan.

Pasal 17

- (1) Pengurus sebelum melakukan pengurusan wajib mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah dilakukan wawancara atas kemampuan dan kepatutan.
- (3) Wawancara atas kemampuan dan kepatutan dilakukan untuk menilai bahwa Pengurus memenuhi persyaratan:
  - a. integritas;
  - b. reputasi keuangan; dan
  - c. kompetensi,yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, meliputi:
  - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
  - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan tindak

- pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
- c. memiliki komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan Otoritas 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.
- (5) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
  - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pengendali yang merupakan pemegang saham ataupun bukan, anggota Direksi atau anggota Dewan Komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.
- (6) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c paling sedikit memiliki pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (7) Calon Pengurus yang telah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh rapat umum anggota.
- (8) Dalam hal terdapat indikasi keterlibatan dan/atau bertanggungjawab terhadap permasalahan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan wawancara atas kemampuan dan kepatutan kembali terhadap Pengurus.

- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai wawancara atas kemampuan dan kepatutan Pengurus LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## Bagian Ketujuh

### Pengawas

#### Pasal 18

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

#### Pasal 19

- (1) Pengawas sebelum melakukan pengawasan wajib mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah dilakukan wawancara atas kemampuan dan kepatutan.
- (3) Wawancara atas kemampuan dan kepatutan dilakukan untuk menilai bahwa Pengawas memenuhi persyaratan:
  - a. integritas;
  - b. reputasi keuangan; dan
  - c. kompetensi,yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, meliputi:
  - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
  - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan tindak

- pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
- c. memiliki komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan Otoritas 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.
- (5) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
  - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pengendali yang merupakan pemegang saham ataupun bukan, anggota Direksi atau anggota Dewan Komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.
- (6) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c paling sedikit memiliki pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (7) Calon Pengawas yang telah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh rapat umum anggota.
- (8) Dalam hal terdapat indikasi keterlibatan dan/atau bertanggungjawab terhadap permasalahan integritas, reputasi keuangan dan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan wawancara atas kemampuan dan kepatutan kembali terhadap Pengawas.

- (9) Ketentuan lebih lanjut mengenai wawancara atas kemampuan dan kepatutan Pengawas LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kedelapan  
Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan

Pasal 20

Anggaran LAPS Sektor Jasa Keuangan bersumber dari:

- a. iuran anggota;
- b. hibah;
- c. sumbangan atau bantuan yang tidak mengikat; dan
- d. penerimaan lain yang tidak bertentangan dengan anggaran dasar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 21

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (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) Rencana kerja dan anggaran tahunan harus terlebih dahulu dibahas dalam rapat Pengawas untuk mendapatkan persetujuan.
- (4) Rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah mendapatkan persetujuan dalam rapat Pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapat persetujuan.

- (5) Dalam hal terdapat penyesuaian rencana kerja dan anggaran tahunan yang diminta oleh Otoritas Jasa Keuangan, LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal surat dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (6) Rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan disahkan dalam rapat umum anggota.
- (7) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan oleh rapat umum anggota kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat pada tanggal 30 September sebelum tahun rencana kerja dan anggaran tahunan dilaksanakan.

#### Pasal 22

- (1) Dalam hal:
  - a. dinilai berpotensi membahayakan tugas dan fungsi LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan/atau
  - b. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,Otoritas Jasa Keuangan berwenang membatalkan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 ayat (7).
- (2) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan membatalkan rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS Sektor Jasa Keuangan harus melakukan rapat umum anggota untuk mengesahkan kembali rencana kerja dan anggaran tahunan.

#### Pasal 23

- (1) Dalam hal terdapat faktor eksternal dan internal yang secara signifikan mempengaruhi operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan, LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat melakukan perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan atas inisiatif sendiri.



- (2) Perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mendapat persetujuan sebelum dilakukan rapat umum anggota.
- (3) Perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling banyak 1 (satu) kali, dan dilakukan paling lambat tanggal 30 Juni tahun berjalan.
- (4) Dalam hal LAPS Sektor Jasa Keuangan melakukan perubahan atau berdasarkan penelaahan kembali dari Otoritas Jasa Keuangan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan, LAPS Sektor Jasa Keuangan harus melakukan rapat umum anggota kembali untuk mengesahkan perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (5) Perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan wajib disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (6) Dalam hal rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan dinilai berpotensi menghambat pelaksanaan fungsi dan tugas/operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan penelaahan kembali atas rencana kerja dan anggaran tahunan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai rencana kerja dan anggaran tahunan LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 24

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan menyusun laporan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan secara semesteran.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.

- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi:
  - a. pencapaian rencana kerja dan anggaran tahunan berupa perbandingan antara rencana dengan realisasi;
  - b. penjelasan mengenai penyebab dan kendala terjadinya perbedaan antara rencana dengan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan; dan
  - c. upaya tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan untuk memperbaiki pencapaian realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan.

#### Pasal 25

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

#### Bagian Kesembilan

#### Laporan Tahunan

#### Pasal 26

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mempublikasikan laporan tahunan paling lambat pada tanggal 31 Juli melalui laman yang dikelola secara resmi oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan atau media lain.
- (2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat paling sedikit:
  - a. profil LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - b. laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan;
  - 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.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan laporan tahunan yang telah dipublikasikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak laporan tahunan dipublikasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Kesepuluh  
Mediator dan Arbiter

Pasal 27

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan 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 3 (tiga) tahun.
- (4) Pengurus wajib melakukan penilaian kembali terhadap mediator dan arbiter sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) terlampaui.

BAB IV  
PRINSIP LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

Bagian Kesatu  
Prinsip Aksesibilitas

Pasal 28

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki layanan dan prosedur penyelesaian Sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.

- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (4) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki laman yang mencantumkan informasi LAPS Sektor Jasa Keuangan.

## Bagian Kedua Prinsip Independensi

### Pasal 29

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib 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 wajib berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- (4) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya.

## Bagian Ketiga Prinsip Keadilan

### Pasal 30

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

Bagian Keempat  
Prinsip Efisiensi dan Efektifitas

Pasal 31

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.
- (2) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mengenakan biaya terjangkau kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan mematuhi dan melaksanakan setiap kesepakatan dan putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- (4) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

BAB V

PENYELESAIAN SENKETA OLEH LAPS SEKTOR JASA  
KEUANGAN

Pasal 32

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani Sengketa dengan kriteria:
  - a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
  - b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
  - c. Sengketa bersifat keperdataan.

- (2) Selain Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Penanganan sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) bersifat rahasia.

### Pasal 33

- (1) Penyelesaian Sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan melalui:
  - a. tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter;
  - b. media elektronik; dan/atau
  - c. pemeriksaan dokumen.
- (2) Penyelesaian Sengketa melalui media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling:
  - a. mendengar; atau
  - b. melihat dan mendengar,  
secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menatausahakan seluruh informasi dan data terkait dengan penyelesaian Sengketa.

## BAB VI

### PENGAMANAN DAN PEMBERIAN INFORMASI SERTA DOKUMEN

### Pasal 34

LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menerapkan pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.

### Pasal 35

- (1) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta informasi dan/atau dokumen kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan melalui surat dan/atau surat elektronik.
- (2) Permintaan informasi dan/atau dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka:
  - a. pemberian persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan; atau
  - b. kebutuhan Otoritas Jasa Keuangan atas informasi dan/atau dokumen lainnya.
- (3) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib memberikan informasi dan/atau dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya permintaan informasi dan/atau dokumen melalui surat dan/atau surat elektronik.

## BAB VII

### PELAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

### Pasal 36

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan laporan berkala setiap 3 (tiga) bulan pada posisi akhir bulan Maret, Juni, September, dan Desember kepada Otoritas Jasa Keuangan, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi:
  - a. masing-masing layanan paling sedikit:
    - 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; dan
  - 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.
- (3) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
  - (4) Dalam hal penyampaian laporan melalui sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengalami gangguan maka penyampaian dilakukan melalui surat kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen.
  - (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai laporan LAPS Sektor Jasa Keuangan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 37

LAPS Sektor Jasa Keuangan wajib menyampaikan secara tertulis nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan kesepakatan atau putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak batas waktu pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

#### Pasal 38

Dalam hal batas akhir penyampaian pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 21 ayat (5) dan ayat (7), Pasal 23 ayat (5), Pasal 24 ayat (2), Pasal 26 Ayat (1) dan Ayat (3), Pasal 35 ayat (3), Pasal 36 ayat (1), dan Pasal 37 jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, kewajiban



pelaporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

## BAB VIII SANKSI ADMINISTRATIF

### Pasal 39

- (1) Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan dan/atau PUJK yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. penggantian Pengurus dan/atau Pengawas;
  - c. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
  - d. pembatasan kegiatan usaha; dan/atau
  - e. pembekuan kegiatan usaha.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

### Pasal 40

LAPS Sektor Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2), Pasal 21 ayat (5) dan ayat (7), Pasal 23 ayat (5), Pasal 24 ayat (2), Pasal 26 ayat (1) dan ayat (3), Pasal 35 ayat (3), Pasal 36 ayat (1), dan Pasal 37 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari kerja keterlambatan dan paling banyak Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).

### Pasal 41

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3), Pasal 10 ayat (1), Pasal 15 ayat (4), Pasal 16 ayat (4), Pasal

17 ayat (1), Pasal 19 ayat (1), Pasal 23 ayat (2), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 33 ayat (3) dan Pasal 34, dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis; dan/atau
  - b. penggantian Pengurus dan/atau Pengawas.
- (2) Pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b didahului dengan wawancara atas kemampuan dan kepatutan kembali terhadap Pengawas dan/atau Pengurus oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 42

Otoritas Jasa Keuangan memberikan perintah tertulis kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1).

#### Pasal 43

- (1) PUJK yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dikenai sanksi administratif berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
  - c. pembatasan kegiatan usaha; dan/atau
  - d. pembekuan kegiatan usaha.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf d dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

#### Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan dapat mengumumkan pengenaan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40, Pasal 41, dan Pasal 43, dan perintah tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 kepada masyarakat.

BAB IX  
KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 45

- (1) Untuk pertama kali Pengurus dan Pengawas LAPS Sektor Jasa Keuangan dipilih oleh asosiasi di sektor jasa keuangan dan *Self Regulatory Organization* (SRO) melalui panitia seleksi yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan Pengurus dan Pengawas LAPS Sektor Jasa Keuangan berdasarkan usulan asosiasi di sektor jasa keuangan dan *Self Regulatory Organization* (SRO).

Pasal 46

- (1) Untuk pertama kali Pengurus menyampaikan:
  - a. peraturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b;
  - b. anggaran dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9; dan
  - c. rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21,  
bersamaan dengan permohonan untuk mendapatkan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disampaikan tanpa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan.
- (3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c disampaikan tanpa didahului rapat umum anggota.

BAB X  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 47

- (1) Seluruh PUJK yang telah menjadi anggota pada 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) terhitung sejak 1 Januari 2021 otomatis menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (2) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) yang telah ada sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini beralih kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.

Pasal 48

- (1) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) tetap dapat menerima permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen sampai dengan tanggal 31 Desember 2020.

- (2) Permohonan penyelesaian Sengketa yang diterima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan oleh 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB XI

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 49

Kewajiban penyediaan sistem informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 mulai berlaku 1 (satu) tahun setelah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.

#### Pasal 50

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 beroperasi sejak 1 Januari 2021.
- (2) Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, semua peraturan pelaksana dari 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

- (3) Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 51

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 14 Desember 2020

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Desember 2020

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 290

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja

PENJELASAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 61 /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 LAPS Sektor Jasa Keuangan. Proses penyelesaian pada LAPS Sektor Jasa Keuangan 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 LAPS Sektor Jasa Keuangan lebih cepat, lebih murah serta menghasilkan putusan atau kesepakatan yang obyektif, relevan dan adil.

Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan sebelumnya telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dimaksud bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Konsumen di sektor jasa keuangan atas penyelesaian Sengketa. Namun demikian dalam perkembangannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan masih



memerlukan penyempurnaan untuk mewujudkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang lebih efektif dan efisien, serta menyikapi perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan.

Saat ini terdapat 6 (enam) LAPS Sektor Jasa Keuangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, dimana masing-masing LAPS Sektor Jasa Keuangan tersebut dikhususkan untuk menangani sengketa industri tertentu. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi LAPS Sektor Jasa Keuangan, perlu dibentuk LAPS Sektor Jasa Keuangan 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 dan memudahkan Konsumen dalam menyelesaikan Sengketa, termasuk atas Sengketa yang muncul dari pemanfaatan produk dan layanan keuangan yang melibatkan lebih dari 1 (satu) sektor jasa keuangan. Selain itu, pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan diharapkan dapat meminimalisasi beban biaya operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, namun tetap mempertahankan kualitas pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mampu melindungi dan menjaga kepercayaan pemangku kepentingan, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, LAPS Sektor Jasa Keuangan perlu memiliki kelembagaan dan tata kelola yang mampu mendukung dan mengembangkan fungsi LAPS Sektor Jasa Keuangan. Berkenaan dengan hal tersebut, LAPS Sektor Jasa Keuangan 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 Sektor Jasa Keuangan juga harus memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas. Sehubungan dengan hal tersebut maka dilakukan pembentukan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Huruf a

Cukup jelas.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “Konsumen” antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan.

### Pasal 3

Cukup jelas.

### Pasal 4

Cukup jelas.

### Pasal 5

Cukup jelas.

### Pasal 6

Cukup jelas.

### Pasal 7

Cukup jelas.

### Pasal 8

#### Ayat (1)

Cukup jelas.

#### Ayat (2)

##### Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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).
- Peraturan terkait keanggotaan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Peraturan dengan materi berupa sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan antara lain memuat sanksi akibat pelanggaran kesepakatan pembayaran iuran keanggotaan atau tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota karena tidak mematuhi dan melaksanakan kesepakatan dan/atau putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

1. Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
2. Yang dimaksud dengan “arbitrase” adalah cara penyelesaian suatu Sengketa perdata di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Huruf b

Yang dimaksud “sumber daya yang memadai” adalah sumber daya minimal yang dimiliki cukup dalam menjalankan operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “asosiasi di sektor jasa keuangan” adalah lembaga yang mewakili seluruh PUJK di masing-masing sektor jasa keuangan.

Yang dimaksud dengan “*Self Regulatory Organization*” antara lain Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, dan Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian.

Proses pembentukan LAPS Sektor Jasa Keuangan dilakukan oleh asosiasi dan/atau *Self Regulatory Organization* (SRO) agar terlaksana secara efektif dan efisien.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

#### Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Penyempurnaan peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan antara lain disebabkan untuk harmonisasi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan untuk penyesuaian pelaksanaan fungsi dan tugas LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 11

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Iuran keanggotaan yang dibayar oleh PUJK kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan merupakan iuran yang telah ditetapkan dalam rapat umum anggota dan merupakan kewajiban PUJK sebagai anggota perkumpulan dari LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Besaran iuran keanggotaan mempertimbangkan antara lain besar kecilnya skala usaha PUJK maupun variabel lain seperti aset PUJK.

Huruf c

Yang dimaksud “kesepakatan dan putusan” adalah kesepakatan yang dicapai dan putusan yang dihasilkan dalam proses penyelesaian Sengketa.

Contoh putusan LAPS Sektor Jasa Keuangan yaitu putusan arbitrase yang telah diserahkan dan didaftarkan kepada Panitia

Pengadilan Negeri dan telah melampaui jangka waktu permohonan pembatalan putusan arbitrase.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK” adalah media yang digunakan oleh PUJK untuk komunikasi dengan Konsumen, antara lain melalui *email* dan papan pengumuman yang disediakan di kantor cabang.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Pelaksanaan rapat umum anggota dengan menggunakan media elektronik dilakukan dengan mempertimbangkan efektifitas dan efisiensi kegiatan dimaksud.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh “berpotensi membahayakan kepentingan LAPS Sektor Jasa Keuangan” yaitu penetapan anggaran yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 16

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengurusan” adalah tugas melakukan kepengurusan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Penentuan rangkap jabatan dilakukan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (5)

Cukup jelas.

#### Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud 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 (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengawasan” adalah tugas melakukan pengawasan terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar LAPS Sektor Jasa Keuangan.



Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh penerimaan lain yang tidak bertentangan dengan anggaran dasar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain bantuan dana operasional yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 21

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 LAPS Sektor Jasa Keuangan” 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 sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf g

Yang dimaksud “informasi lainnya” antara lain informasi mengenai sosialisasi, kegiatan komunikasi, pendidikan mediator/arbiter, dan kerja sama dengan lembaga internasional.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud “membahayakan” antara lain penetapan anggaran yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

### Pasal 23

Ayat (1)

Contoh faktor eksternal antara lain krisis ekonomi yang mengakibatkan target tidak dapat tercapai.

Contoh faktor internal antara lain realisasi target penerimaan yang tidak mencapai target.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan LAPS dapat dilakukan lebih dari 1 (satu) kali berdasarkan penelaahan kembali oleh OJK.

Yang dimaksud “berpotensi menghambat pelaksanaan fungsi dan tugas/operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan” antara lain penetapan anggaran yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsi LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Ayat (7)

Cukup jelas.

### Pasal 24

Cukup jelas.

### Pasal 25

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Termasuk dalam “optimalisasi” antara lain biaya operasional tahun berikutnya, 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.

Pasal 26

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “media lain” antara lain portal Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

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, termasuk penyediaan sistem informasi.

Ayat (2)

LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat memanfaatkan teknologi informasi antara lain melalui alat telekonferensi dan/atau konferensi video dalam menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.

Ayat (3)

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

Ayat (4)

Cukup jelas.

## Pasal 29

### Ayat (1)

Cukup jelas.

### Ayat (2)

Contoh “hak veto” antara lain hak untuk mengganti Pengurus atau mengubah peraturan LAPS Sektor Jasa Keuangan.

### Ayat (3)

Contoh “pemangku kepentingan yang relevan” antara lain asosiasi atau perhimpunan Konsumen atau lembaga yang bergerak di bidang perlindungan Konsumen dan asosiasi atau perhimpunan PUJK sesuai dengan masing-masing sektor.

### Ayat (4)

Yang dimaksud “sumber daya yang memadai” adalah sumber daya minimal yang dimiliki cukup dalam menjalankan operasional LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Termasuk “sumber daya” antara lain sumber daya manusia, sarana, dan prasarana.

## Pasal 30

### Ayat (1)

Peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan materi muatannya 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 memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

### Ayat (2)

#### Huruf a

Alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa antara lain:

1. Alasan penolakan yang terkait substansi Sengketa yang diajukan, seperti Sengketa belum pernah diajukan kepada PUJK atau Sengketa tidak terkait dengan sektor jasa keuangan.

2. Alasan penolakan yang terkait administrasi, seperti dokumen Sengketa tidak lengkap.

Huruf b

Cukup jelas.

#### Pasal 31

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu” adalah periode yang dibutuhkan dalam penyelesaian Sengketa.

Jangka waktu dapat diukur dengan membandingkan jangka waktu penanganan dan penyelesaian Sengketa pada LAPS Sektor Jasa Keuangan dengan jangka waktu penyelesaian sengketa pada lembaga, badan, instansi atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya.

Ayat (2)

Biaya terjangkau dapat diukur dengan membandingkan biaya penyelesaian Sengketa pada LAPS Sektor Jasa Keuangan dengan biaya penyelesaian sengketa pada lembaga, badan, instansi atau badan lain yang memiliki fungsi penyelesaian sengketa lainnya.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 32

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pengaduan” adalah pengaduan yang berindikasi sengketa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan layanan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

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.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan yaitu perselisihan yang diajukan oleh PUJK.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “penanganan sengketa bersifat rahasia” adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan bersifat tertutup dan putusannya tidak diumumkan.

### Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lingkup menatausahakan antara lain administrasi pencatatan dan pengendalian informasi.

### Pasal 34

Pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan antara lain:

- a. kerahasiaan;
- b. integritas;
- c. ketersediaan;
- d. keaslian;
- e. tidak dapat diingkari;
- f. pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data, dan aplikasi;
- g. pemisahan tugas dan tanggung jawab; dan

h. pemeliharaan jejak audit.

Yang dimaksud “sistem elektronik” adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Contoh “sistem elektronik” yang digunakan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan antara lain sistem elektronik untuk penyelesaian Sengketa dan rapat umum anggota.

### Pasal 35

#### Ayat (1)

Yang dimaksud “informasi” adalah keterangan, pernyataan yang disampaikan baik dalam bentuk data, fakta, maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format.

Permintaan informasi dan/atau dokumen melalui surat dapat dilakukan dengan melampirkan surat pada surat elektronik (*email*).

#### Ayat (2)

- a. contoh “informasi dan/atau dokumen terkait pemberian persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan” antara lain tambahan informasi dan/atau dokumen yang dibutuhkan dalam hal LAPS Sektor Jasa Keuangan mengajukan persetujuan rancangan peraturan atau anggaran dasar kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. contoh “kebutuhan Otoritas Jasa Keuangan atas informasi dan/atau dokumen lainnya” antara lain dapat berupa dokumen atau informasi terkait Sengketa di sektor jasa keuangan.

#### Ayat (3)

Cukup jelas.

### Pasal 36

#### Ayat (1)

Cukup jelas.



Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Daftar 5 (lima) besar Sengketa yang diterima oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan berdasarkan frekuensi Sengketa, contohnya kasus nilai investasi pada *unit link* yang tidak sesuai.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 37

Yang dimaksud “kesepakatan atau putusan” adalah kesepakatan yang dicapai dan putusan yang dihasilkan dalam proses penyelesaian Sengketa.

Pasal 38

Yang dimaksud dengan “hari libur” adalah hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan/atau hari libur lokal yang ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.