



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA RI

No. 5499

KEUANGAN. OJK. Sengketa. Penyelesaian.
Alternatif. Lembaga. (Penjelasan Atas Lembaran
Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12)

PENJELASAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 1/POJK.07/ 2014
TENTANG
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan Konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian Sengketa bagi Konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan.

Mekanisme penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian Sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan dilakukan berdasarkan azas musyawarah untuk mencapai mufakat. Dalam penyelesaian Pengaduan tidak selalu tercapai kesepakatan antara

Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan di eksternal Lembaga Jasa Keuangan melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan.

Penyelesaian Sengketa melalui lembaga di luar peradilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian Sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis Sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Memperhatikan hal-hal tersebut di atas, OJK menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam melakukan fungsinya, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memenuhi beberapa prinsip yaitu aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas.

Agar Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan memperoleh tempat penyelesaian Sengketa yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut di atas, OJK menetapkan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan.

Dalam rangka menerapkan prinsip aksesibilitas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa alternatif. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat independen dalam artian tidak memiliki ketergantungan kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu. Mediator, adjudikator, dan arbiter Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat adil dalam menjalankan tugasnya, yaitu mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator demi tercapainya kesepakatan penyelesaian dan kewajiban bagi adjudikator dan arbiter untuk memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.

Pemenuhan prinsip efisiensi dan efektifitas dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa melalui penentuan jangka waktu penyelesaian Sengketa, jangka waktu pelaksanaan putusan, dan pengenaan biaya murah dalam penyelesaian Sengketa.

Dengan tersedianya mekanisme penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menerapkan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas, rangkaian sistem perlindungan Konsumen akan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada Lembaga Jasa Keuangan dan membawa dampak positif bagi perkembangan industri jasa keuangan dalam mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

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

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh Lembaga Jasa Keuangan yang melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan adalah sebagai berikut:

PT Bank XYZ Tbk melakukan kegiatan usaha utama sebagai bank umum yang telah melakukan penawaran umum, juga menjadi agen penjual asuransi, menjadi bank kustodian, serta bertindak sebagai agen penjual efek reksa dana, sehingga PT XYZ Tbk melakukan kegiatan lintas sektor jasa keuangan yaitu di sektor Perbankan, Perasuransian, dan Pasar Modal. PT XYZ Tbk tersebut hanya wajib menjadi anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu sektor Perbankan.

Ayat (3)

Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengikat Lembaga Jasa Keuangan. Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

Pasal 4

Huruf a

- 1) Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- 2) Yang dimaksud dengan “ajudikasi” adalah cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas Sengketa yang timbul diantara pihak dimaksud.

Putusan ajudikasi mengikat kepada Lembaga Jasa Keuangan. Apabila Konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak menyetujuinya, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila Konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

- 3) 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

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

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

Pasal 5**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” antara lain Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk mengetahui jenis layanan penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Contoh pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa antara lain melalui *website* Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dalam brosur yang disediakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Ayat (3)

Dalam menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak harus memiliki kantor di setiap wilayah Indonesia, namun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat menyediakan layanan dengan memanfaatkan teknologi informasi antara lain alat *teleconference* dan/atau *video conference*.

Pasal 6**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan “organ pengawas” antara lain dewan penasihat atau dewan pengawas yang tugasnya melakukan pengawasan terhadap kegiatan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

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 7**Ayat (1)****Huruf a**

Cukup jelas.

Huruf b

Dalam hal adjudikator atau arbiter memiliki informasi dari pihak di luar para pihak yang bersengketa, dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan pengambilan putusan, maka adjudikator atau arbiter harus menyampaikan informasi dimaksud kepada para pihak.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan “jangka waktu” adalah jangka waktu penyelesaian sengketa pada tahap mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

Yang dimaksud dengan “putusan” termasuk akta kesepakatan mediasi.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

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

Gedung Radius Prawiro Lantai 2
Komplek Perkantoran Bank Indonesia
Jalan M.H. Thamrin Nomor 2
Jakarta Pusat 10350

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Contoh pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor Perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi Bank Asing Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.