

## **FORMAT LAPORAN BERKALA LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

### **I. Kelembagaan**

Informasi yang mencakup beberapa data penting mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) harus diisi pada saat pertama kali menyusun Laporan LAPS (periode Januari s.d. Juni 2016).

1. Nama LAPS : *(diisi dengan nama LAPS)*
2. Alamat LAPS : *(diisi dengan alamat kantor LAPS)*
3. Pengawas :
  - a. Nama Ketua : *(diisi dengan Pengawas LAPS dengan penyebutan nama masing-masing)*
  - b. Nama Anggota : *(diisi dengan nama masing-masing Pengurus LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
  - c. dst ... : *(diisi dengan nama masing-masing Pengurus LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
4. Pengurus :
  - a. Nama Ketua : *(diisi dengan Pengurus LAPS dengan penyebutan nama masing-masing Pengurus LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
  - b. Nama Sekretaris : *(diisi dengan nama masing-masing Pengurus LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
  - c. dst ... : *(diisi dengan nama masing-masing Pengurus LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
5. Pegawai :
  - a. Nama Manajer Kasus : *(diisi dengan Pegawai LAPS yang berstatus pegawai tetap, honorer, maupun tenaga kontrak yang bertugas pada LAPS dengan penyebutan nama masing-masing Pegawai LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
  - b. Nama Pegawai Administrasi : *(diisi dengan nama masing-masing Pegawai LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
  - c. dst ... : *(diisi dengan nama masing-masing Pegawai LAPS sesuai dengan jabatannya di LAPS)*
6. Nomor Telepon : *(diisi dengan nomor telepon kantor LAPS)*
7. Nomor Faksimili : *(diisi dengan nomor faksimili kantor LAPS)*
8. Alamat laman dan surat elektronik : *(diisi dengan alamat laman dan surat elektronik LAPS)*
9. Petugas Pelaporan (*contact person*) :
  - a. Nama : *(diisi dengan data petugas pelaporan LAPS, mencakup nama, jabatan pada LAPS dan nomor telepon/HP)*
  - b. Jabatan : *(diisi dengan data petugas pelaporan LAPS, mencakup nama, jabatan pada LAPS dan nomor telepon/HP)*
  - c. Nomor Telepon / HP : *(diisi dengan data petugas pelaporan LAPS, mencakup nama, jabatan pada LAPS dan nomor telepon/HP)*
10. Jenis Layanan LAPS : *(diisi dengan layanan yang disediakan oleh LAPS dengan membubuhkan tanda centang (V) pada kotak yang tersedia. Dalam*
  - Mediasi : *(diisi dengan data petugas pelaporan LAPS, mencakup nama, jabatan pada LAPS dan nomor telepon/HP)*
  - Ajudikasi : *(diisi dengan data petugas pelaporan LAPS, mencakup nama, jabatan pada LAPS dan nomor telepon/HP)*

- Arbitrase : *hal LAPS menyediakan layanan tambahan di luar mediasi, ajudikasi, dan arbitrase, maka nama layanan tersebut wajib disebutkan secara lengkap)*
- Lainnya, sebutkan .... :
11. Jumlah dan nama mediator :   orang  
1.  
dst  
(diisi dengan nama mediator LAPS yang masih aktif, termasuk mediator on call dan mediator yang berdomisili atau diperuntukkan penanganan penyelesaian sengketa di daerah)
12. Jumlah dan nama ajudikator :   orang  
1.  
dst  
(diisi dengan nama ajudikator LAPS yang masih aktif, termasuk ajudikator on call dan ajudikator yang berdomisili atau diperuntukkan penanganan penyelesaian sengketa di daerah)
13. Jumlah dan nama arbiter :   orang  
1.  
dst  
(diisi dengan nama arbiter LAPS yang masih aktif, termasuk arbiter on call dan arbiter yang berdomisili atau diperuntukkan penanganan penyelesaian sengketa di daerah)
14. Jumlah anggota :   orang  
(diisi dengan jumlah Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang menjadi anggota LAPS)

## II. PENYELESAIAN SENGKETA

**LAPORAN LAYANAN PENYELESAIAN SENGKETA**  
**(NAMA LAPS)**  
**PERIODE ... (BULAN) S.D. ... (BULAN) ... (TAHUN)**

No.	Para Pihak		Jenis Sengketa*)	Demografi		Nilai Sengketa	Status		No. Perkara	Proses Penanganan			Monitoring Pelaksanaan Kesepakatan/ Putusan	Keterangan
	Pemohon	Termohon		Pemohon	Termohon		Diterima	Ditolak dan Alasan		Jenis Layanan	Waktu (Hari Kalender)	Hasil		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nomor urut permohonan penyelesaian Sengketa.
- (2) Diisi dengan jenis Pemohon, yaitu:
  - Individu;
  - Gabungan individu;
  - Kelembagaan;

- Gabungan kelembagaan; atau
- Individu dan kelembagaan.

(3) Diisi dengan jenis Termohon, yaitu:

- Individu;
- Gabungan individu;
- Kelembagaan;
- Gabungan kelembagaan; atau
- Individu dan kelembagaan.

(4) Diisi dengan jenis Sengketa, antara lain seperti:

a) Sektor Perasuransian

- Penolakan klaim
- Ketidaksesuaian manfaat klaim
- Klaim penebusan polis
- Pemulihan polis

b) Sektor Pasar Modal

- Transaksi REPO Saham
- Margin *trading*
- Penyelesaian transaksi efek
- Pengelolaan dana
- Penitipan dan administrasi efek
- Rekening efek

c) Sektor Dana Pensiun

- Ketidaksesuaian perhitungan manfaat
- Pencairan manfaat
- Penghentian manfaat
- Permasalahan peserta memiliki 2 (dua) istri
- Penentuan status ahli waris

d) Sektor Perbankan

- Perubahan ketentuan suku bunga
- Perbedaan perhitungan sisa pokok/bunga/denda
- Restrukturisasi/*rescheduling*
- Pelunasan kredit dipercepat
- Sanggahan transaksi *online*
- *Take over* kredit
- Pemblokiran/pembekuan fasilitas kredit
- Permasalahan agunan kredit
- Keringanan angsuran/bunga/profisi/denda/dll
- Penolakan pencairan deposito
- Pemblokiran rekening tabungan/giro/deposito
- Kegagalan transaksi yang menyebabkan rekening terdebit
- Kesalahan transfer
- Perbedaan saldo rekening

- Cara penagihan melalui *debt collector*
  - Penyalahgunaan kartu kredit
  - Keberatan pembayaran biaya denda
- e) Sektor Penjaminan
- Pembayaran klaim
  - Pencairan agunan
  - Subrogasi
  - Ketidaksesuaian pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP)
  - Pencairan kredit
  - Tidak terpenuhinya syarat kredit
  - Ketidaksesuaian data calon penerima jaminan
- f) Sektor Pembiayaan, Pergadaian, dan Modal Ventura
- Penarikan objek pembiayaan
  - Perbedaan perhitungan bunga/pokok
  - Keberatan biaya tambahan/denda
  - Keberatan lelang
  - Klaim kehilangan objek pembiayaan
  - Pengembalian agunan setelah kredit lunas
  - Pelunasan kredit dipercepat
  - Permintaan pengembalian premi
  - Restrukturisasi

- *Take over* kredit/ pembiayaan
- Uang Kelebihan (UKEL) lelang kadaluarsa
- Uang Kelebihan (UKEL) lelang terlalu kecil/sedikit
- Ketidaksesuaian barang gadai yang diterima
- Penebusan atas nama orang lain
- Lelang barang tanpa pemberitahuan
- Pilihan *exit strategy*
- Nilai konversi menjadi saham

- (5) Diisi dengan domisili Pemohon (sampai Daerah Tingkat II, yaitu kota atau kabupaten).
- (6) Diisi dengan domisili Termohon (sampai Daerah Tingkat II, yaitu kota atau kabupaten).
- (7) Diisi dengan nilai Sengketa yang diajukan pemohon.
- (8) Diisi dengan tanda (V) apabila permohonan penyelesaian Sengketa diterima.
- (9) Diisi dengan tanda (V) apabila permohonan penyelesaian Sengketa ditolak dan pencantuman alasan singkat penolakan setelah tanda (V).
- (10) Diisi dengan nomor perkara.
- (11) Diisi dengan jenis layanan proses penyelesaian Sengketa melalui mediasi, adjudikasi, arbitrase, atau lainnya.
- (12) Diisi dengan jangka waktu proses penanganan Sengketa. (hari kalender)
- (13) Diisi dengan hasil penanganan sengketa dan jika penanganan Sengketa telah selesai.
- (14) Diisi dengan *monitoring* pelaksanaan kesepakatan/putusan, yaitu:
  - Sudah dilaksanakan tepat waktu.
  - Sudah dilaksanakan tetapi terlambat.

- Belum dilaksanakan.
- Tidak dilaksanakan.

(15) Diisi dengan hal-hal yang memerlukan penjelasan lebih lanjut, misalnya:

- sengketa ini merupakan kelanjutan dari proses mediasi dengan nomor perkara ... .
- pelaksanaan kesepakatan/putusan tidak tepat waktu karena ... .

Salinan sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 30 Desember 2016

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

ttd

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO