

Yth.

1. Pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan;
2. Direksi/Pengurus Asosiasi di sektor jasa keuangan; dan
3. Direksi/Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, di tempat

SALINAN  
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 15 /SEOJK.07/2021  
TENTANG  
LAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA  
SEKTOR JASA KEUANGAN

Dalam rangka pelaksanaan ketentuan Pasal 36 dan Pasal 37 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 290 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6599), perlu mengatur ketentuan pelaksanaan mengenai penyampaian laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan, sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran 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 Urus 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. 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.

## II. BENTUK DAN SUSUNAN LAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Laporan LAPS Sektor Jasa Keuangan disusun oleh Pengurus LAPS Sektor Jasa Keuangan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 terdiri dari 2 (dua) jenis laporan, yaitu:
  - a. laporan berkala; dan
  - b. laporan nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan.
3. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a memuat:
  - a. informasi dari masing-masing layanan yang disediakan paling sedikit mengenai:
    - 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.
4. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
5. Laporan nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b disusun paling sedikit memuat:
- a. nomor dan tanggal putusan atau kesepakatan;
  - b. nama PUJK dan/atau Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan;
  - c. putusan atau kesepakatan;
  - d. batas waktu pelaksanaan putusan atau kesepakatan;
  - e. alasan tidak dilaksanakannya putusan atau kesepakatan; dan
  - f. tindak lanjut oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan.
6. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

### III. TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada Romawi II angka 2 huruf a disampaikan setiap 3 (tiga) bulan pada posisi akhir bulan Maret, Juni, September, dan Desember, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.
2. Laporan nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan sebagaimana dimaksud pada Romawi II angka 2 huruf b disampaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak batas waktu pelaksanaan putusan atau kesepakatan.

3. Dalam hal batas akhir penyampaian pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2 jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, kewajiban pelaporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
4. Penyampaian laporan LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2 dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
5. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada angka 4 mengalami gangguan maka penyampaian laporan dilakukan secara manual (luring) melalui surat yang ditujukan kepada Otoritas Jasa Keuangan cq satuan kerja yang melaksanakan fungsi perlindungan Konsumen.
6. Dalam hal sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan sebagaimana dimaksud pada angka 5, Otoritas Jasa Keuangan memberitahukan kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan terjadinya gangguan teknis secara tertulis dan disampaikan:
  - a. secara langsung kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - b. melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan; atau
  - c. melalui alamat surat elektronik Otoritas Jasa Keuangan.
7. LAPS Sektor Jasa Keuangan bertanggungjawab atas kebenaran dan kelengkapan isi laporan termasuk namun tidak terbatas pada kelengkapan, akurasi, kekinian serta kebutuhan data dan informasi yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

#### IV. KETENTUAN PENUTUP

1. Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54/SEOJK.07/2016 tentang *Monitoring* Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

2. Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2021

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 15 /SEOJK.07/2021

TENTANG

LAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA

KEUANGAN

1. Laporan Penerimaan Permohonan dan Progres Penyelesaian Sengketa per Masing-Masing Layanan

Layanan Mediasi

LAPORAN PENERIMAAN PERMOHONAN DAN PROGRES PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN MEDIASI LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN																		
TRIWULAN ... TAHUN ...																		
	No	Nomor Permohonan	Tanggal Terima Permohonan	Nama PUJK	Provinsi Domisili PUJK	Provinsi Domisili Pemohon	Sektor	Sub-Sektor	Jenis Produk/Layanan	Jenis Permasalahan	Nilai Sengketa	Status Penerimaan Permohonan	Tanggal Dimulai Layanan	Nomor Kesepakatan Penyelesaian	Tanggal Kesepakatan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian	Alasan Penolakan	Status/Tindak Lanjut Penyelesaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
I Sengketa yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya																		
II Sengketa yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan																		
Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa yang diterima																		(19)
Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa yang ditolak																		(20)
Jumlah Sengketa yang Masih Dalam Proses Penyelesaian																		(21)
Rata-Rata Jangka Waktu Penyelesaian																		(22)
Jumlah Sengketa yang Telah Diputus																		(23)

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Laporan Penerimaan Permohonan dan Progres Penyelesaian Sengketa:**

- (1) Diisi dengan nomor urut penyelesaian sengketa
- (2) Diisi dengan nomor penerimaan permohonan penyelesaian sengketa
- (3) Diisi dengan tanggal terima permohonan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (4) Diisi dengan nama PUJK sebagai termohon
- (5) Diisi dengan provinsi domisili PUJK
- (6) Diisi dengan provinsi domisili konsumen sebagai pemohon
- (7) Diisi dengan sektor
  - (a) Perbankan
  - (b) Pasar Modal
  - (c) Perasuransian
  - (d) Dana Pensiun
  - (e) Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - (f) Penjaminan
  - (g) Lain-lain
- (8) Diisi dengan Sub-sektor
  - (a) Perbankan
    - Bank umum
    - Bank umum syariah
    - Bank Perkreditan Rakyat
    - Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
  - (b) Pasar Modal
    - Manajer investasi
    - Perantara Pedagang Efek yang Mengadministrasikan Rekening Efek Nasabah
    - *Securities crowdfunding*
  - (c) Perasuransian
    - Asuransi umum
    - Asuransi umum syariah
    - Asuransi jiwa
    - Asuransi jiwa syariah
    - Reasuransi
    - Reasuransi syariah
  - (d) Dana Pensiun
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja Syariah
  - (e) Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
    - Perusahaan Pembiayaan
    - Perusahaan Pembiayaan Syariah
    - Pergadaian
    - Modal Ventura
    - Fintech
    - Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - (f) Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan Syariah
    - Perusahaan Penjaminan Ulang
    - Perusahaan Penjaminan Ulang Syariah
  - (g) Lain-lain
- (9) Diisi dengan jenis produk/layanan baik konvensional maupun syariah, antara lain seperti:
  - (a) Tabungan
  - (b) Kartu kredit
  - (c) Deposito
  - (d) Kredit Kepemilikan Rumah
  - (e) Kredit Kendaraan Bermotor
  - (f) Pembiayaan konsumen
  - (g) Kredit Modal Kerja
  - (h) Kredit Tanpa Agunan
  - (i) Asuransi Jiwa Kredit
  - (j) Asuransi Jiwa Seumur Hidup
  - (k) Asuransi Jiwa Yang Dikaitkan Dengan Investasi
  - (l) Asuransi Kesehatan
  - (m) Asuransi Kendaraan Bermotor
  - (n) Asuransi Rangka Kapal
  - (o) Reksa dana



- (p) Saham
  - (q) Manfaat pasti
  - (r) Iuran pasti
  - (s) *Repurchase agreement*
  - (t) ATM
  - (u) *Peer to peer lending* (P2P)
  - (v) Lain-lain
- (10) Diisi dengan jenis permasalahan
  - (11) Diisi dengan nilai sengketa
  - (12) Diisi dengan status penerimaan permohonan, sebagai berikut:
    - (a) Verifikasi – jika permohonan penyelesaian sengketa sedang dalam tahap verifikasi dokumen dan dipelajari oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan sebelum diputuskan untuk diterima atau ditolak
    - (b) Diterima – jika permohonan penyelesaian sengketa sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
    - (c) Ditolak – jika permohonan penyelesaian sengketa tidak sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
  - (13) Diisi dengan tanggal dimulainya layanan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
  - (14) Diisi dengan nomor kesepakatan penyelesaian sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
  - (15) Diisi dengan tanggal surat kesepakatan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
  - (16) Diisi dengan jangka waktu penyelesaian sengketa yang didapatkan dari:
    - (a) Jumlah selisih hari kerja dari tanggal terima permohonan dengan tanggal penyampaian laporan triwulanan kepada OJK bagi permohonan yang masih dalam proses penyelesaian
    - (b) Jumlah selisih hari kerja dari tanggal terima permohonan dengan tanggal keputusan penyelesaian bagi permohonan yang sudah terdapat kesepakatan
  - (17) Diisi dengan alasan penolakan bagi permohonan yang ditolak untuk ditangani, antara lain seperti:
    - (a) Termohon bukan merupakan PUJK
    - (b) Belum dilakukan proses *Internal Dispute Resolution* (IDR) dengan pihak PUJK
    - (c) Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan
    - (d) Permohonan bukan sengketa terkait sektor jasa keuangan
    - (e) Permohonan bukan kewenangan LAPS Sektor Jasa Keuangan
  - (18) Diisi dengan status/tindak lanjut atas permohonan, antara lain seperti:
    - (a) Selesai bagi permohonan yang telah selesai dilakukan proses penyelesaian
    - (b) Proses penyelesaian sengketa bagi permohonan yang permohonannya diterima dan masih dalam proses
    - (c) Dilakukan proses IDR bagi permohonan yang belum dilakukan proses IDR
    - (d) Meminta PUJK untuk memberikan tanggapan pengaduan bagi permohonan yang belum diberikan tanggapan pengaduan
  - (19) Diisi dengan total permohonan penyelesaian sengketa yang diterima pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
  - (20) Diisi dengan total permohonan penyelesaian sengketa yang ditolak pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
  - (21) Diisi dengan total sengketa dengan status dalam proses penyelesaian pada kolom (18) pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
  - (22) Diisi dengan rata-rata jangka waktu penyelesaian sengketa yang didapatkan dari rata-rata waktu penyelesaian dari sengketa dengan status selesai pada kolom (18) yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
  - (23) Diisi dengan total sengketa yang telah diputus pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari sengketa dengan status selesai pada kolom (18) pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan

2. Laporan Penerimaan Permohonan dan Progres Penyelesaian Sengketa per Masing-Masing Layanan

Layanan Arbitrase

LAPORAN PENERIMAAN PERMOHONAN DAN PROGRES PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN ARBITRASE LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN																		
TRIWULAN ... TAHUN ...																		
	No	Nomor Permohonan	Tanggal Terima Permohonan	Nama PUJK	Provinsi Domisili PUJK	Provinsi Domisili Pemohon	Sektor	Sub-Sektor	Jenis Produk/Layanan	Jenis Permasalahan	Nilai Sengketa	Status Penerimaan Permohonan	Tanggal Dimulai Layanan	Nomor Kesepakatan Penyelesaian	Tanggal Kesepakatan Penyelesaian	Jangka Waktu Penyelesaian	Alasan Penolakan	Status/Tindak Lanjut Penyelesaian
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
I Sengketa yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya																		
II Sengketa yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan																		
<b>Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa yang diterima</b>																		<b>(19)</b>
<b>Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa yang ditolak</b>																		<b>(20)</b>
<b>Jumlah Sengketa yang Masih Dalam Proses Penyelesaian</b>																		<b>(21)</b>
<b>Rata-Rata Jangka Waktu Penyelesaian</b>																		<b>(22)</b>
<b>Jumlah Sengketa yang Telah Diputus</b>																		<b>(23)</b>

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Laporan Penerimaan Permohonan dan Progres Penyelesaian Sengketa:**

- (1) Diisi dengan nomor urut penyelesaian sengketa
- (2) Diisi dengan nomor penerimaan permohonan penyelesaian sengketa
- (3) Diisi dengan tanggal terima permohonan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (4) Diisi dengan nama PUJK sebagai termohon
- (5) Diisi dengan provinsi domisili PUJK
- (6) Diisi dengan provinsi domisili konsumen sebagai pemohon
- (7) Diisi dengan sektor
  - (a) Perbankan
  - (b) Pasar Modal
  - (c) Perasuransian
  - (d) Dana Pensiun
  - (e) Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - (f) Penjaminan
  - (g) Lain-lain
- (8) Diisi dengan sub-sektor
  - (a) Perbankan
    - Bank umum
    - Bank umum syariah
    - Bank Perkreditan Rakyat
    - Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
  - (b) Pasar Modal
    - Manajer investasi
    - Perantara Pedagang Efek yang Mengadministrasikan Rekening Efek Nasabah
    - *Securities crowdfunding*
  - (c) Perasuransian
    - Asuransi umum
    - Asuransi umum syariah
    - Asuransi jiwa
    - Asuransi jiwa syariah
    - Reasuransi
    - Reasuransi syariah
  - (d) Dana Pensiun
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja Syariah
  - (e) Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
    - Perusahaan Pembiayaan
    - Perusahaan Pembiayaan Syariah
    - Pergadaian
    - Modal Ventura
    - Fintech
    - Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - (f) Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan Syariah
    - Perusahaan Penjaminan Ulang
    - Perusahaan Penjaminan Ulang Syariah
  - (g) Lain-lain
- (9) Diisi dengan jenis produk/layanan baik konvensional maupun syariah, antara lain seperti:
  - (a) Tabungan
  - (b) Kartu kredit
  - (c) Deposito
  - (d) Kredit Kepemilikan Rumah
  - (e) Kredit Kendaraan Bermotor
  - (f) Pembiayaan konsumen
  - (g) Kredit Modal Kerja
  - (h) Kredit Tanpa Agunan
  - (i) Asuransi Jiwa Kredit
  - (j) Asuransi Jiwa Seumur Hidup
  - (k) Asuransi Jiwa Yang Dikaitkan Dengan Investasi
  - (l) Asuransi Kesehatan
  - (m) Asuransi Kendaraan Bermotor
  - (n) Asuransi Rangka Kapal
  - (o) Reksa dana
  - (p) Saham

- (q) Manfaat pasti
  - (r) Iuran pasti
  - (s) *Repurchase agreement*
  - (t) ATM
  - (u) *Peer to peer lending* (P2P)
  - (v) Lain-lain
- (10) Diisi dengan jenis permasalahan
- (11) Diisi dengan nilai sengketa
- (12) Diisi dengan status penerimaan permohonan, sebagai berikut:
- (a) Verifikasi – jika permohonan penyelesaian sengketa sedang dalam tahap verifikasi dokumen dan dipelajari oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan sebelum diputuskan untuk diterima atau ditolak
  - (b) Diterima – jika permohonan penyelesaian sengketa sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
  - (c) Ditolak – jika permohonan penyelesaian sengketa tidak sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
- (13) Diisi dengan tanggal dimulainya layanan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (14) Diisi dengan nomor kesepakatan penyelesaian sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
- (15) Diisi dengan tanggal surat kesepakatan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (16) Diisi dengan jangka waktu penyelesaian sengketa yang didapatkan dari:
- (a) Jumlah selisih hari kerja dari tanggal terima permohonan dengan tanggal penyampaian laporan triwulanan kepada OJK bagi permohonan yang masih dalam proses penyelesaian
  - (b) Jumlah selisih hari kerja dari tanggal terima permohonan dengan tanggal keputusan penyelesaian bagi permohonan yang sudah terdapat kesepakatan
- (17) Diisi dengan alasan penolakan bagi permohonan yang ditolak untuk ditangani, antara lain seperti:
- (a) tidak ada Perjanjian/ Klausula Arbitrase LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - (b) sudah ada Perjanjian/ Klausula Arbitrase LAPS Sektor Jasa Keuangan, tetapi ternyata jenis sengketa nya bukan merupakan kewenangan LAPS Sektor Jasa Keuangan;
  - (c) sudah ada Perjanjian/ Klausula Arbitrase LAPS Sektor Jasa Keuangan, tetapi pendaftaran Permohonan arbitrase masih prematur (belum waktunya, masih ada formalitas tahapan penyelesaian yang harus ditempuh);
  - (d) para Pihak tidak membayar biaya-biaya Arbitrase yang disyaratkan; atau
  - (e) Permohonan Arbitrase tidak memenuhi kelengkapan dokumen yang disyaratkan.
- (18) Diisi dengan status/tindak lanjut atas permohonan, antara lain seperti:
- (a) Selesai bagi permohonan yang telah selesai dilakukan proses penyelesaian
  - (b) Proses penyelesaian sengketa bagi permohonan yang permohonannya diterima dan masih dalam proses
  - (c) Dilakukan proses IDR bagi permohonan yang belum dilakukan proses IDR
  - (d) Meminta PUJK untuk memberikan tanggapan pengaduan bagi permohonan yang belum diberikan tanggapan pengaduan
- (19) Diisi dengan total permohonan penyelesaian sengketa yang diterima pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
- (20) Diisi dengan total permohonan penyelesaian sengketa yang ditolak pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
- (21) Diisi dengan total sengketa dengan status dalam proses penyelesaian pada kolom (18) pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
- (22) Diisi dengan rata-rata jangka waktu penyelesaian sengketa yang didapatkan dari rata-rata waktu penyelesaian dari sengketa dengan status selesai pada kolom (18) yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan
- (23) Diisi dengan total sengketa yang telah diputus pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari sengketa dengan status selesai pada kolom (18) pada triwulan pelaporan yang didapatkan dari bagian I Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan Sebelumnya dan bagian II Sengketa Yang Diterima Pada Triwulan Pelaporan

3. Laporan *Monitoring* Penyelesaian Sengketa per Masing-Masing Layanan  
Layanan Mediasi

LAPORAN <i>MONITORING</i> PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN MEDIASI LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN					
TRIWULAN ... TAHUN 20...					
No	Nomor Kesepakatan Penyelesaian Sengketa	Tanggal Kesepakatan Penyelesaian Sengketa	Nama PUJK	Hasil Kesepakatan	Hasil <i>Monitoring</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
...	...	...	...	...	...

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Laporan *Monitoring* Penyelesaian Sengketa:**

- (1) Diisi dengan nomor urut penyelesaian sengketa
- (2) Diisi dengan nomor kesepakatan penyelesaian sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
- (3) Diisi dengan tanggal surat kesepakatan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (4) Diisi dengan nama PUJK
- (5) Diisi dengan kesepakatan penyelesaian sengketa atau kewajiban PUJK berdasarkan hasil kesepakatan
- (6) Diisi dengan hasil *monitoring* atas pelaksanaan kesepakatan penyelesaian sengketa atau pemenuhan kewajiban PUJK, antara lain:
  - (a) Sudah dilaksanakan sepenuhnya – jika pelaksanaan kesepakatan sudah diselesaikan oleh PUJK
  - (b) Sudah dilaksanakan sebagian – jika PUJK telah melakukan sebagian dari kesepakatan
  - (c) Belum melaksanakan – jika PUJK belum melaksanakan kesepakatan

4. Laporan *Monitoring* Penyelesaian Sengketa per Masing-Masing Layanan  
Layanan Arbitrase

LAPORAN <i>MONITORING</i> PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN ARBITRASE LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN				
TRIWULAN ... TAHUN 20...				
No	Nomor Putusan Penyelesaian Sengketa	Tanggal Putusan Penyelesaian Sengketa	Nama PUJK	Hasil <i>Monitoring</i>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
...	...	...	...	...

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Laporan *Monitoring* Penyelesaian Sengketa:**

- (1) Diisi dengan nomor urut penyelesaian sengketa
- (2) Diisi dengan nomor keputusan penyelesaian sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
- (3) Diisi dengan tanggal surat keputusan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (4) Diisi dengan nama PUJK
- (5) Diisi dengan hasil *monitoring* atas pelaksanaan putusan penyelesaian sengketa atau pemenuhan kewajiban PUJK, antara lain:
  - (a) Sudah dilaksanakan sepenuhnya – jika pelaksanaan putusan sudah diselesaikan oleh PUJK
  - (b) Sudah dilaksanakan sebagian – jika PUJK telah melakukan sebagian dari putusan
  - (c) Belum melaksanakan – jika PUJK belum melaksanakan putusan



5. Daftar 5 (Lima) Besar Sengketa yang Diterima (Berdasarkan Frekuensi)

<b>DAFTAR 5 BESAR SENKETA YANG DITERIMA LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN</b>		
<b>TRIWULAN ... TAHUN 20...</b>		
<b>Jenis Sengketa</b>	<b>Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa</b>	
	<b>Triwulan ... 20...</b>	<b>% dari Jumlah Sengketa yang Diterima pada Triwulan Pelaporan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>
Sengketa I	...	...
Sengketa II		
Sengketa III		
Sengketa IV		
Sengketa V		

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Daftar 5 (Lima) Besar Sengketa yang Diterima:**

- (1) Diisi dengan urutan jenis sengketa yang paling sering diterima berdasarkan frekuensi penerimaan permohonan penanganan sengketa, contohnya kasus nilai investasi pada *unit link* yang tidak sesuai
- (2) Diisi dengan jumlah permohonan penyelesaian jenis sengketa pada kolom (1) yang diterima pada triwulan pelaporan
- (3) Diisi dengan persentase jumlah permohonan penyelesaian jenis sengketa pada kolom (1) yang diterima dibandingkan dengan jumlah seluruh permohonan penyelesaian sengketa

6. Daftar Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang Belum Menjadi Anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan

<b>DAFTAR PELAKU USAHA JASA KEUANGAN YANG BELUM MENJADI ANGGOTA LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN</b>			
<b>TRIWULAN ... TAHUN 20...</b>			
<b>No</b>	<b>Nama PUJK</b>	<b>Sektor</b>	<b>Sub-Sektor</b>
(1)	(2)	(3)	(4)
...	...	...	...

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Daftar Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang Belum Menjadi Anggota:**

- (1) Diisi dengan nomor urut
- (2) Diisi dengan nama PUJK
- (3) Diisi dengan sektor
  - a. Perbankan
  - b. Pasar Modal
  - c. Perasuransian
  - d. Dana Pensiun
  - e. Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - f. Penjaminan
  - g. Lain-lain
- (4) Diisi dengan sub-sektor
  - a. Perbankan
    - Bank umum
    - Bank umum syariah
    - Bank Perkreditan Rakyat
    - Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
  - b. Pasar Modal
    - Manajer investasi
    - Perantara Pedagang Efek yang Mengadministrasikan Rekening Efek Nasabah
    - *Securities Crowdfunding*
  - c. Perasuransian
    - Asuransi umum
    - Asuransi umum syariah
    - Asuransi jiwa
    - Asuransi jiwa syariah
    - Reasuransi
    - Reasuransi syariah
  - d. Dana Pensiun
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja Syariah
  - e. Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
    - Perusahaan Pembiayaan
    - Perusahaan Pembiayaan Syariah
    - Pergadaian
    - Modal Ventura
    - Fintech
    - Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - f. Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan Syariah
    - Perusahaan Penjaminan Ulang
    - Perusahaan Penjaminan Ulang Syariah
  - g. Lain-lain

7. Daftar Anggota yang Belum Membayar Iuran Keanggotaan

<b>DAFTAR ANGGOTA YANG BELUM MEMBAYAR IURAN KEANGGOTAAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN</b>				
<b>TRIWULAN ... TAHUN 20...</b>				
<b>No</b>	<b>Nama Anggota</b>	<b>Sektor</b>	<b>Sub-Sektor</b>	<b>Iuran Tertunggak</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
...	...	...	...	...

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

**Keterangan Pengisian Daftar Anggota yang Belum Membayar Iuran:**

- (1) Diisi dengan nomor urut
- (2) Diisi dengan nama PUJK
- (3) Diisi dengan sektor
  - a. Perbankan
  - b. Pasar Modal
  - c. Perasuransian
  - d. Dana Pensiun
  - e. Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - f. Penjaminan
  - g. Lain-lain
- (4) Diisi dengan sub-sektor
  - a. Perbankan
    - Bank umum
    - Bank umum syariah
    - Bank Perkreditan Rakyat
    - Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
  - b. Pasar Modal
    - Manajer investasi
    - Perantara Pedagang Efek yang Mengadministrasikan Rekening Efek Nasabah
    - *Securities Crowdfunding*
  - c. Perasuransian
    - Asuransi umum
    - Asuransi umum syariah
    - Asuransi jiwa
    - Asuransi jiwa syariah
    - Reasuransi
    - Reasuransi syariah
  - d. Dana Pensiun
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan
    - Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja
    - Dana Pensiun Pemberi Kerja Syariah
  - e. Pembiayaan, Pergadaian, Modal Ventura, Fintech, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
    - Perusahaan Pembiayaan
    - Perusahaan Pembiayaan Syariah
    - Pergadaian
    - Modal Ventura
    - Fintech
    - Lembaga Jasa Keuangan Lainnya
  - f. Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan
    - Perusahaan Penjaminan Syariah
    - Perusahaan Penjaminan Ulang
    - Perusahaan Penjaminan Ulang Syariah
  - g. Lain-lain
- (5) Diisi dengan jumlah iuran keanggotaan yang belum dibayarkan oleh PUJK dan dihitung secara kumulatif

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2021

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

ttd

TIRTA SEGARA

Mufli Asmawidjaja



LAMPIRAN II

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 15 /SEOJK.07/2021

TENTANG

LAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA  
KEUANGAN

LAPORAN NAMA PUJK DAN KONSUMEN YANG TIDAK MELAKSANAKAN PUTUSAN/KESEPAKATAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN						
Tanggal Laporan: (dd/mm/yyyy)						
Nomor putusan/kesepakatan penyelesaian sengketa	Tanggal putusan/kesepakatan penyelesaian sengketa	Nama PUJK dan/ atau Konsumen yang Tidak Melaksanakan Putusan/Kesepakatan	Putusan/Kesepakatan	Batas Waktu Pelaksanaan Putusan/Kesepakatan	Alasan Tidak Dilaksanakannya Putusan/Kesepakatan	Tindaklanjut oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
...	...	...	...	...	...	...

**Keterangan Pengisian Laporan Pihak yang Tidak Melaksanakan Putusan/Kesepakatan**

- (1) Diisi dengan nomor keputusan penyelesaian sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan
- (2) Diisi dengan tanggal surat keputusan permohonan penyelesaian sengketa dengan format (dd/mm/yyyy)
- (3) Diisi dengan nama pihak yang tidak melaksanakan putusan/kesepakatan
- (4) Diisi dengan informasi mengenai putusan/kesepakatan yang harus dipenuhi oleh para pihak
- (5) Diisi dengan batas waktu pelaksanaan putusan/kesepakatan sebagaimana hasil putusan/kesepakatan dengan format (dd/mm/yyyy)
- (6) Diisi dengan informasi mengenai alasan para pihak tidak memenuhi putusan/kesepakatan
- (7) Diisi dengan langkah-langkah tindaklanjut yang telah dan/atau akan dilakukan oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2021

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Mufli Asmawidjaja