Draft Permintaan Tanggapan Tertulis

Februari 2021

# Yth.

1. Pengurus Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan; dan
2. Pengurus Asosiasi di sektor jasa keuangan

di tempat

RANCANGAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR /SEOJK.07/2021

TENTANG

PELAPORAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan amanat 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 untuk mengatur ketentuan pelaksanaan mengenai penyampaian laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan, sebagai berikut:

| **RUMUSAN** | **TANGGAPAN** |
| --- | --- |
| 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. |  |
| 1. 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. |  |
| 1. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK. |  |
| 1. 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. |  |
| 1. 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. |  |
| 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. |  |
| 1. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 terdiri dari 2 (dua) jenis laporan, yaitu: |  |
| 1. laporan berkala; dan |  |
| 1. laporan nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan kesepakatan atau putusan. |  |
| 1. Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a disusun paling kurang memuat: |  |
| 1. informasi dari masing-masing layanan yang disediakan antara lain mengenai: |  |
| 1. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa; |  |
| 1. demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa; |  |
| 1. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan termasuk alasan penolakan; |  |
| 1. jumlah Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian; |  |
| 1. rata-rata jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa; |  |
| 1. jenis layanan dan/atau produk yang menjadi Sengketa; dan |  |
| 1. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil *monitoring* atas pelaksanaan kesepakatan dan putusan dimaksud; |  |
| 1. 5 (lima) besar Sengketa yang diterima oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan berdasarkan frekuensi; |  |
| 1. daftar nama PUJK yang belum menjadi anggota LAPS Sektor Jasa Keuangan; dan |  |
| 1. daftar nama anggota yang belum membayar iuran keanggotaan. |  |
| 1. 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. |  |
| 1. Laporan nama PUJK dan Konsumen yang tidak melaksanakan kesepakatan atau putusan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b memuat informasi mengenai nama PUJK dan Konsumen serta informasi mengenai kesepakatan atau putusan yang tidak dilaksanakan. |  |
| 1. 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. |  |
| TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN |  |
| 1. Penyampaian laporan LAPS Sektor Jasa Keuangan dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) dan Pasal 37 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. |  |
| 1. Dalam hal: |  |
| 1. sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada angka 1 mengalami permasalahan teknis; |  |
| 1. fasilitas komunikasi LAPS Sektor Jasa Keuangan yang terkait sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan; atau |  |
| 1. LAPS Sektor Jasa Keuangan belum memiliki fasilitas komunikasi sehingga tidak dapat menyampaikan laporan melalui sistem pelaporan elektronik, |  |
| laporan disampaikan secara manual (luring) kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat yang ditujukan kepada OJK cq Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen. |  |
| 1. Pengenaan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang atas keterlambatan laporan tidak menghapuskan kewajiban LAPS Sektor Jasa Keuangan untuk menyampaikan laporan tersebut. |  |
| PENGAWASANPELAPORAN LAPS SEKTOR JASA KEUANGAN |  |
| 1. Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan terhadappelaporan LAPS Sektor Jasa Keuangan. |  |
| 1. Pengawasanpelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan menganalisis ketepatan waktu penyampaian, kelengkapan, dan isi laporan. |  |
| 1. Dalam hal diperlukan, Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta informasi dan/atau dokumen kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan. |  |
| 1. Permintaan informasi dan/atau dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 3 dapat dilakukan melalui surat dan/atau surat elektronik. |  |
| 1. LAPS Sektor Jasa Keuangan menyampaikan informasi dan/atau dokumen yang diminta Otoritas Jasa Keuangan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya permintaan informasi dan/atau dokumen melalui surat dan/atau surat elektronik. |  |
| 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; dan |  |
| 1. Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan. |  |