

PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN MELALUI LAPS SJK

Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”) menyediakan dua layanan pengaduan yang diajukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“PUJK”), yakni :

1. Pengaduan yang Berindikasi Sengketa
2. Pengaduan yang Berindikasi Pelanggaran

Dari kedua jenis layanan pengaduan tersebut, aduan yang dapat dimohonkan untuk diselesaikan melalui LAPS SJK adalah aduan yang berindikasi sengketa.

- 1) Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam peraturan OJK mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan
- 2) Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
- 3) Sengketa bersifat keperdataan.

Alur Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK

- Mediasi
 - 1) menyampaikan permohonan penyelesaian sengketa ke LAPS SJK melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (“APPK”) disediakan oleh OJK, atau melalui non-APPK dengan cara langsung mengunjungi kantor LAPS SJK;
 - 2) proses verifikasi dan klarifikasi;
 - 3) jika dinilai dapat dan layak, selanjutnya LAPS SJK akan mengajak para pihak untuk membuat kesepakatan untuk mediasi di LAPS SJK melalui perjanjian mediasi;
 - 4) aduan yang telah melalui verifikasi dan sepakat untuk diselesaikan di LAPS SJK dibubuhkan nomor registrasi perkara;
 - 5) tahap pembayaran biaya-biaya mediasi jika sengketa termasuk sengketa komersial;
 - 6) penunjukan mediator;
 - 7) pelaksanaan perundingan mediasi;

- Arbitrase

Pihak yang bersengketa melalui arbitrase di LAPS SJK harus memiliki kesepakatan untuk berarbitrase di LAPS SJK melalui perjanjian arbitrase.

Pihak yang bersengketa mengajukan permohonan arbitrase sesuai dengan peraturan dan acara arbitrase LAPS SJK dengan mendaftarkan permohonan tersebut kepada sekretariat LAPS SJK u.p. Ketua LAPS SJK dan langsung membayar biaya pendaftaran permohonan arbitrase atau melalui permohonan arbitrase dalam bentuk pengaduan melalui APPK.

Dasar Hukum:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.