

## ***FREQUENTLY ASKED QUESTION***

### **PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR NOMOR 18 TAHUN 2024 TENTANG PERATURAN PELAKSANAAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR KEUANGAN**

---

**1. Apa latar belakang penerbitan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 18 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan (PADG LAPS-SK)?**

PADG LAPS-SK diterbitkan sebagai peraturan pelaksanaan mengenai mekanisme dan hal teknis untuk mendukung penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa yang terintegrasi di sektor keuangan. Penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa yang terintegrasi di sektor keuangan secara prinsip telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan (PBI LAPS-SK), sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan serta untuk memenuhi kebutuhan konsumen atas penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

**2. Apa yang dimaksud dengan LAPS-SK?**

LAPS-SK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa (perselisihan antara Konsumen dan Penyelenggara yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara, namun belum mencapai kesepakatan) antara Konsumen dan Penyelenggara di sektor keuangan di luar pengadilan.

**3. Siapa saja yang dimaksud Konsumen dalam cakupan penyelesaian Sengketa LAPS-SK?**

Konsumen adalah orang perseorangan, korporasi, atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum, atau badan lainnya sebagai pemilik dan/atau pemanfaat akhir produk dan/atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan atau diteruskan kepada penyelenggara lain.

**4. Siapa saja yang dimaksud Penyelenggara dalam cakupan penyelesaian Sengketa LAPS-SK?**

Penyelenggara adalah setiap pihak baik bank maupun lembaga selain bank, yang melakukan kegiatan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen, meliputi:

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
- b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
- c. pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
- d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, yang berhubungan langsung dengan Konsumen.

**5. Apa saja yang menjadi persyaratan kelembagaan LAPS-SK?**

LAPS-SK harus mendapat persetujuan dari Bank Indonesia. Untuk dapat mengajukan permohonan persetujuan kepada Bank Indonesia, LAPS-SK harus:

- a. berupa badan hukum perkumpulan yang telah disahkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia;
- b. telah mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan; dan
- c. menyampaikan surat permohonan kepada Bank Indonesia untuk menjadi lembaga yang berwenang dalam penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara, yang dilampiri dengan:
  - 1) akta pendirian dan anggaran dasar terakhir;
  - 2) surat persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan;
  - 3) Peraturan LAPS-SK; dan
  - 4) rencana kerja dan anggaran tahunan.

Selain menyampaikan dokumen permohonan persetujuan, untuk dapat memperoleh persetujuan Bank Indonesia, LAPS-SK harus memenuhi persyaratan:

- a. mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian Sengketa berupa mediasi dan arbitrase; dan
- b. mempunyai organ paling sedikit Rapat Umum Anggota, Pengawas, dan Pengurus.

**6. Bagaimana pengaturan tentang keanggotaan LAPS-SK?**

- a. Penyelenggara yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, telah menjadi anggota asosiasi maupun belum, dan masih beroperasi menjalankan kegiatan usahanya wajib menjadi anggota LAPS-SK.
- b. Penyelenggara sebagai anggota LAPS-SK wajib:
  - 1) membayar iuran anggota sesuai Peraturan LAPS-SK;
  - 2) melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS-SK; dan
  - 3) memublikasikan LAPS-SK melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Penyelenggara.

**7. Bagaimana pengaturan tentang pengurusan LAPS-SK?**

Pengurus adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan LAPS-SK untuk kepentingan LAPS-SK sesuai maksud dan tujuan LAPS-SK serta mewakili LAPS-SK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

- a. Pengurusan LAPS-SK dilaksanakan oleh Pengurus.
- b. Pengurus wajib mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.
- c. Persetujuan diberikan Bank Indonesia setelah Wawancara kemampuan dan kepatutan.
- d. Pengurus LAPS-SK berjumlah ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang salah seorang diantaranya diangkat sebagai ketua.
- e. Pengurus diangkat oleh rapat umum anggota.
- f. Pengurus dilarang merangkap jabatan sebagai anggota direksi atau pegawai perusahaan atau institusi lain dalam jabatan apapun.

**8. Bagaimana pengawasan terhadap LAPS-SK?**

Pengawas adalah organ pada LAPS-SK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar

serta memberi nasihat kepada Pengurus dalam menjalankan pengurusan LAPS-SK.

- a. Pengawasan terhadap pengurusan LAPS-SK dilaksanakan oleh Pengawas.
- b. Pengawas wajib mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.
- c. Persetujuan diberikan Bank Indonesia setelah Wawancara kemampuan dan kepatutan.
- d. Pengawas berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang yang salah seorang diantaranya dipilih sebagai ketua.
- e. Pengawas diangkat oleh rapat umum anggota.

**9. Bagaimana pengaturan tentang Mediator dan Arbiter di LAPS-SK?**

LAPS-SK wajib memiliki daftar mediator dan arbiter di LAPS-SK yang memiliki kemampuan dan kapasitas untuk menyelesaikan Sengketa:

- a. di bidang Sistem Pembayaran;
- b. Kegiatan Layanan Uang;
- c. kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
- d. bidang lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

**10. Apa saja kewajiban Penyelenggara sebagai anggota LAPS-SK?**

Selain wajib menjadi anggota LAPS-SK, Penyelenggara wajib pula untuk:

- a. membayar iuran anggota sesuai peraturan LAPS-SK;
- b. melaksanakan kesepakatan dan putusan LAPS-SK; dan
- c. memublikasikan LAPS-SK melalui laman atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Penyelenggara.

**11. Apa saja hak Penyelenggara sebagai anggota LAPS-SK?**

Sebagai anggota LAPS-SK, Penyelenggara memiliki hak untuk:

- a. memperoleh pelayanan dan perlakuan yang setara dalam penyelesaian Sengketa pada LAPS-SK; dan
- b. memperoleh bimbingan dan melakukan konsultasi mengenai prosedur dan acara layanan penyelesaian Sengketa pada LAPS-SK.

**12. Apa saja peran Asosiasi untuk mendukung penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK?**

- a. Untuk mendukung penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK, asosiasi menjalankan fungsi pengawasan kepada Penyelenggara dalam melaksanakan kewajiban sebagai anggota LAPS-SK.
- b. Bank Indonesia dapat menugaskan asosiasi untuk memfasilitasi pengaduan Konsumen yang diterima oleh Penyelenggara.
- c. Asosiasi melakukan pengawasan terhadap pemenuhan prinsip Pelindungan Konsumen oleh Penyelenggara termasuk penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen yang diterima oleh Penyelenggara sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai pelindungan konsumen Bank Indonesia.

**13. Apa saja kriteria Sengketa yang ditangani oleh LAPS-SK?**

LAPS-SK dapat menangani Sengketa dengan kriteria:

- a. pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh Penyelenggara namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;

- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
  - c. Sengketa bersifat keperdataan; serta
  - d. Sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.
- Penanganan Sengketa melalui LAPS-SK bersifat rahasia.

**14. Bagaimana LAPS-SK dapat melakukan penyelesaian Sengketa?**

Penyelesaian Sengketa melalui LAPS-SK dapat dilakukan melalui:

- a. tatap muka langsung di hadapan mediator atau arbiter;
- b. media elektronik, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling:
  - 1) mendengar atau 2) melihat dan mendengar; dan/atau
- c. pemeriksaan dokumen.

Penyelesaian Sengketa dapat dilakukan di kantor LAPS-SK maupun di kantor perwakilan Bank Indonesia. LAPS-SK juga wajib menatausahakan seluruh informasi dan data terkait dengan penyelesaian Sengketa.

**15. Bagaimana pengawasan yang dilakukan Bank Indonesia kepada LAPS-SK?**

- a. Pengawasan dilakukan melalui pengawasan tidak langsung dan pengawasan langsung;
- b. Bank Indonesia berwenang untuk meminta dokumen, data, Informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari LAPS-SK;
- c. Bank Indonesia dapat menugaskan pihak lain untuk dan atas nama Bank Indonesia dalam melaksanakan pengawasan langsung. Pihak lain yang ditugaskan harus memenuhi ketentuan Bank Indonesia;
- d. Dalam melakukan pengawasan Bank Indonesia berwenang meminta LAPS-SK untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu;
- e. Dalam hal berdasarkan pengawasan LAPS-SK dikenai sanksi administratif, Bank Indonesia dapat mengumumkan pengenaan sanksi tersebut kepada masyarakat.

**16. Bagaimana pengaturan mengenai pengenaan sanksi administratif kepada LAPS-SK?**

- a. LAPS-SK yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK dikenai sanksi administratif berupa:
  - 1) denda administratif;
  - 2) peringatan tertulis, dan/atau
  - 3) penggantian Pengurus dan/atau Pengawas.
- b. Sanksi administratif disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia kepada LAPS-SK dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- c. Sanksi administratif berupa denda administratif disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia.
- d. LAPS-SK yang telah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK.
- e. Dalam hal setelah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis, LAPS-SK tetap tidak memenuhi kewajiban, LAPS-SK dapat dikenai sanksi administratif berupa penggantian Pengurus dan/atau Pengawas melalui surat dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.

- f. Dalam hal terdapat tindakan pelanggaran LAPS-SK yang berdampak signifikan terhadap Konsumen dan Penyelenggara, Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif berupa penggantian Pengurus dan/atau Pengawas.

**17. Bagaimana pengaturan mengenai pengenaan sanksi administratif kepada Penyelenggara yang melanggar ketentuan mengenai LAPS-SK?**

- a. Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK dikenai sanksi administratif berupa:
  - 1) peringatan tertulis;
  - 2) pembatasan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - 3) pembekuan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - 4) pemberhentian Pengurus;
  - 5) denda administratif;
  - 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - 7) pencabutan izin usaha.
- b. Sanksi administratif disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia kepada Penyelenggara dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- c. Penyelenggara yang dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK.
- d. Dalam hal setelah dikenai sanksi peringatan tertulis, Penyelenggara tetap tidak memenuhi kewajiban, Penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif berupa:
  - 1) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - 2) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
  - 3) pemberhentian Pengurus;
  - 4) denda administratif;
  - 5) pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
  - 6) pencabutan izin usaha.
- e. Sanksi administratif berupa denda administratif disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia.
- f. Dalam hal terdapat tindakan pelanggaran Penyelenggara yang berdampak signifikan terhadap LAPS-SK, Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif tanpa melalui peringatan tertulis.

**18. Bagaimana koordinasi Bank Indonesia dengan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan dalam rangka penyelenggaraan LAPS-SK?**

- a. Cakupan koordinasi meliputi:
  - 1) kelembagaan LAPS-SK;
  - 2) persetujuan operasional LAPS-SK;
  - 3) pengawasan dan pengenaan sanksi terhadap LAPS-SK; dan
  - 4) hal lainnya.
- b. Koordinasi dilaksanakan pada level pimpinan dan level teknis, secara berkala atau sewaktu-waktu jika diperlukan, dan dengan metode dalam jaringan dan/atau luar jaringan.
- c. Mekanisme koordinasi antara Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan dituangkan dalam petunjuk pelaksanaan mengenai

tata cara kerja sama dan koordinasi dalam rangka pengawasan dan penyelenggaraan LAPS-SK.

Selain berkoordinasi dengan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan, Bank Indonesia juga dapat berkoordinasi dengan kementerian dan/atau lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan LAPS-SK.

**19. Bagaimana ketentuan peralihan yang diatur dalam PBI LAPS-SK?**

- a. Penyelenggara yang telah menjadi anggota pada LAPS-SK yang telah mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan sebelum Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini berlaku tetap menjadi anggota terhitung sejak LAPS-SK tersebut mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.
- b. Pengurus yang telah menjabat pada LAPS-SK yang telah mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan sebelum Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini berlaku tetap menjadi Pengurus terhitung sejak LAPS-SK tersebut mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.
- c. Pengawas yang telah menjabat pada LAPS-SK yang telah mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan sebelum Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini berlaku tetap menjadi Pengawas terhitung sejak LAPS-SK tersebut mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.