

LAMPIRAN X
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 18 TAHUN 2024
TANGGAL 26 NOVEMBER 2024
TENTANG
PERATURAN PELAKSANAAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI
SEKTOR KEUANGAN

1. Laporan Penerimaan Permohonan dan Progres Penyelesaian Sengketa per Masing-Masing Layanan
a. Layanan Mediasi antara Konsumen dengan Penyelenggara

LAPORAN PENERIMAAN PERMOHONAN DAN PROGRES PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN MEDIASI LAPS-SK TRIWULAN ... TAHUN ...																		
	No	Nomor Permohonan	Tanggal Terima Permohonan	Nama Penyelenggara	Provinsi Domisili Penyelenggara	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 Penyelenggara sebagai termohon.
- (5) Diisi dengan provinsi domisili Penyelenggara.
- (6) Diisi dengan provinsi domisili Konsumen sebagai pemohon.
- (7) Diisi dengan sektor:
 - (a) Sistem Pembayaran;
 - (b) Pasar Uang dan Pasar Valas;
 - (c) Kegiatan Layanan Uang; dan
 - (d) lainnya.
- (8) Diisi dengan sub-sektor.
- (9) Diisi dengan jenis produk/layanan baik konvensional maupun syariah.
- (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-SK sebelum diputuskan untuk diterima atau ditolak;
 - (b) diterima – jika permohonan penyelesaian Sengketa sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS -SK; dan
 - (c) ditolak – jika permohonan penyelesaian Sengketa tidak sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS-SK.
- (13) Diisi dengan tanggal dimulainya layanan penyelesaian Sengketa dengan format (dd/mm/yyyy).
- (14) Diisi dengan nomor kesepakatan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK.
- (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 Bank Indonesia bagi permohonan yang masih dalam proses penyelesaian; dan
 - (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:
 - (a) termohon bukan merupakan Penyelenggara;
 - (b) belum dilakukan proses *Internal Dispute Resolution* (IDR) dengan pihak Penyelenggara;
 - (c) Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan;
 - (d) permohonan bukan Sengketa terkait sektor keuangan; dan
 - (e) permohonan bukan kewenangan LAPS-SK.

- (18) Diisi dengan status/tindak lanjut atas permohonan, antara lain:
- (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; dan
 - (d) meminta Penyelenggara 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.

b. Layanan Arbitrase antara Konsumen dengan Penyelenggara

LAPORAN PENERIMAAN PERMOHONAN DAN PROGRES PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN MEDIASI LAPS-SK TRIWULAN ... TAHUN ...																		
	No	Nomor Permohonan	Tanggal Terima Permohonan	Nama Penyelenggara	Provinsi Domisili Penyelenggara	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 Penyelenggara sebagai termohon.
- (5) Diisi dengan provinsi domisili Penyelenggara.
- (6) Diisi dengan provinsi domisili Konsumen sebagai pemohon.
- (7) Diisi dengan sektor:
 - (a) Sistem Pembayaran;
 - (b) Pasar Uang dan Pasar Valas;
 - (c) Kegiatan Layanan Uang; dan
 - (d) lainnya.
- (8) Diisi dengan sub-sektor.
- (9) Diisi dengan jenis produk/layanan baik konvensional maupun syariah.
- (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-SK sebelum diputuskan untuk diterima atau ditolak;
 - (b) diterima – jika permohonan penyelesaian Sengketa sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS -SK; dan
 - (c) ditolak – jika permohonan penyelesaian Sengketa tidak sesuai dengan kriteria dan syarat penyelesaian oleh LAPS-SK.
- (13) Diisi dengan tanggal dimulainya layanan penyelesaian Sengketa dengan format (dd/mm/yyyy).
- (14) Diisi dengan nomor kesepakatan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK.
- (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 Bank Indonesia bagi permohonan yang masih dalam proses penyelesaian; dan
 - (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:
 - (a) tidak ada perjanjian/ klausula arbitrase LAPS-SK;
 - (b) sudah ada perjanjian/ klausula arbitrase LAPS-SK, tetapi jenis Sengketa bukan merupakan kewenangan LAPS-SK;
 - (c) sudah ada perjanjian/ klausula arbitrase LAPS-SK, tetapi pendaftaran permohonan arbitrase masih prematur (masih ada formalitas tahapan penyelesaian yang harus ditempuh);
 - (d) para pihak tidak membayar biaya arbitrase yang disyaratkan; atau

- (e) permohonan arbitrase tidak memenuhi kelengkapan dokumen yang disyaratkan.
- (18) Diisi dengan status/tindak lanjut atas permohonan, antara lain:
 - (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; dan
 - (d) meminta Penyelenggara 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 *Monitoring Penyelesaian Sengketa* per Masing-Masing Layanan

a. Layanan Mediasi antara Konsumen dengan Penyelenggara

LAPORAN MONITORING PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN MEDIASI LAPS-SK TRIWULAN ... TAHUN 20...					
No	Nomor Kesepakatan Penyelesaian Sengketa	Tanggal Kesepakatan Penyelesaian Sengketa	Nama Penyelenggara	Hasil Kesepakatan	Hasil Monitoring
(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-SK.
- (3) Diisi dengan tanggal surat kesepakatan penyelesaian Sengketa dengan format (dd/mm/yyyy).
- (4) Diisi dengan nama Penyelenggara.
- (5) Diisi dengan kesepakatan penyelesaian Sengketa atau kewajiban Penyelenggara berdasarkan hasil kesepakatan.
- (6) Diisi dengan hasil monitoring atas pelaksanaan kesepakatan penyelesaian Sengketa atau pemenuhan kewajiban Penyelenggara, antara lain:
 - (a) sudah dilaksanakan sepenuhnya – jika pelaksanaan kesepakatan sudah diselesaikan oleh Penyelenggara;
 - (b) sudah dilaksanakan sebagian – jika Penyelenggara telah melakukan sebagian dari kesepakatan; atau
 - (c) belum melaksanakan – jika Penyelenggara belum melaksanakan kesepakatan.

b. Layanan Arbitrase antara Konsumen dengan Penyelenggara

LAPORAN MONITORING PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN ARBITRASE LAPS-SK TRIWULAN ... TAHUN 20...				
No	Nomor Putusan Penyelesaian Sengketa	Tanggal Putusan Penyelesaian Sengketa	Nama Penyelenggara	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 kesepakatan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK.
- (3) Diisi dengan tanggal surat kesepakatan penyelesaian Sengketa dengan format (dd/mm/yyyy).
- (4) Diisi dengan nama Penyelenggara.
- (5) Diisi dengan kesepakatan penyelesaian Sengketa atau kewajiban Penyelenggara berdasarkan hasil kesepakatan.
- (6) Diisi dengan hasil monitoring atas pelaksanaan kesepakatan penyelesaian Sengketa atau pemenuhan kewajiban Penyelenggara, antara lain:
 - (a) sudah dilaksanakan sepenuhnya – jika pelaksanaan kesepakatan sudah diselesaikan oleh Penyelenggara;
 - (b) sudah dilaksanakan sebagian – jika Penyelenggara telah melakukan sebagian dari kesepakatan; atau
 - (c) belum melaksanakan – jika Penyelenggara belum melaksanakan kesepakatan.

**3. Daftar 5 (Lima) Besar Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara yang Diterima oleh LAPS-SK
(berdasarkan frekuensi)**

DAFTAR 5 (LIMA) BESAR SENGKETA YANG DITERIMA LAPS-SK		
TRIWULAN ... TAHUN 20...		
Jenis Sengketa	Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa	
	Triwulan ... 20...	% dari Jumlah Sengketa yang Diterima pada Triwulan Pelaporan
(1)	(2)	(3)
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 *skimming* pada kartu kredit.
- (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.

4. Daftar Penyelenggara yang Belum Menjadi Anggota LAPS-SK

DAFTAR PENYELENGGARA YANG BELUM MENJADI ANGGOTA LAPS-SK			
TRIWULAN ... TAHUN 20...			
No	Nama Penyelenggara	Sektor	Sub-Sektor
(1)	(2)	(3)	(4)
...	...	...	...

Beri tanda “-“ apabila tidak diisi

Keterangan Pengisian Daftar Penyelenggara yang Belum Menjadi Anggota:

- (1) Diisi dengan nomor urut.
- (2) Diisi dengan nama Penyelenggara.
- (3) Diisi dengan sektor:
 - (a) Sistem Pembayaran;
 - (b) Pasar Uang dan Pasar Valas;
 - (c) Kegiatan Layanan Uang; dan
 - (d) lainnya.
- (4) Diisi dengan sub-sektor.

5. Daftar Anggota yang Berasal dari Penyelenggara dan/atau Asosiasi Penyelenggara yang Belum Membayar Iuran Keanggotaan

DAFTAR ANGGOTA YANG BELUM MEMBAYAR IURAN KEANGGOTAAN LAPS-SK				
TRIWULAN ... TAHUN 20...				
No	Nama Anggota	Sektor	Sub-Sektor	Iuran Tertunggak
(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 Penyelenggara.
- (3) Diisi dengan sektor:
 - (a) Sistem Pembayaran;
 - (b) Pasar Uang dan Pasar Valas;
 - (c) Kegiatan Layanan Uang; dan
 - (d) lainnya.
- (4) Diisi dengan sub-sektor.
- (5) Diisi dengan jumlah iuran keanggotaan yang belum dibayarkan oleh Penyelenggara dan dihitung secara kumulatif.

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD

DONI PRIMANTO JOEWONO