

Langkah Pengaduan Ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Apabila Memiliki Permasalahan Dengan Produk Jasa Keuangan



Sebelum membahas alur pengaduan di LAPS SJK, perlu diketahui jenis-jenis aduan yang dapat ditangani dan diselesaikan melalui LAPS SJK. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). terdapat dua jenis pengaduan yang diajukan oleh konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“PUJK”), yaitu pengaduan yang berindikasi sengketa berupa ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan pengaduan yang berindikasi pelanggaran yaitu adanya indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Aduan yang dapat dimohonkan untuk diselesaikan melalui LAPS SJK adalah aduan yang berindikasi sengketa.

Sengketa yang menjadi ruang lingkup LAPS SJK dapat diselesaikan melalui Mediasi atau Arbitrase. Mediasi LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan antara Para Pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus/memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang *win-win-solution*. Para Pihak yang ingin menyelesaikan sengketanya melalui Mediasi di LAPS SJK harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk ber-Mediasi di LAPS SJK (Perjanjian Mediasi). Sedangkan arbitrase LAPS SJK adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para Pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase untuk memberikan Putusan Arbitrase sesuai prosedur acara yang ditentukan oleh LAPS SJK.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK apabila sengketa yang saat ini dialami sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

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

Alur Pengaduan Sengketa di LAPS SJK

LAPS SJK sekurang-kurangnya menyediakan layanan **Mediasi** dan **Arbitrase**, yang dilaksanakan berdasarkan prinsip independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses. Berikut kami sampaikan alur pengaduan berdasarkan jenis layanan yang kami berikan.

1. Mediasi

Apabila sengketa yang dialami konsumen telah sesuai dengan kriteria tersebut, konsumen dapat menyampaikan permohonan untuk menyelesaikan sengketa tersebut kepada LAPS SJK melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yaitu aplikasi yang disediakan oleh OJK dengan cara mengakses kontak157.ojk.go.id, atau melalui Non-APPK dengan cara langsung mengunjungi kantor LAPS SJK. Apabila pengajuan permohonan penyelesaian sengketa tersebut telah dimohonkan baik melalui APPK maupun non-APPK, selanjutnya akan dilakukan proses verifikasi dan klarifikasi terlebih dahulu dengan cara pihak LAPS SJK akan berkomunikasi dengan Konsumen dan PUJK untuk memastikan apakah pengaduan dimaksud dapat dan layak diproses lebih lanjut ke tahapan Mediasi/Arbitrase.

Apabila dinilai dapat dan layak, selanjutnya LAPS SJK akan mengajak para Pihak untuk membuat kesepakatan untuk ber-Mediasi di LAPS SJK melalui Perjanjian Mediasi (apabila diselesaikan melalui mediasi) guna memenuhi syarat formal untuk Mediasi yang akan diselenggarakan. Selanjutnya, aduan yang telah melalui verifikasi dan sepakat untuk diselesaikan di LAPS SJK dapat dibubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap pembayaran biaya-biaya mediasi (jika termasuk sengketa komersil), penunjukan mediator, lalu dilaksanakan perundingan mediasi. Perlu diketahui oleh konsumen, penyelesaian Sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan secara tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter, melalui media elektronik dan atau pemeriksaan dokumen. Pengurus LAPS SJK akan melakukan verifikasi terhadap pendaftaran tersebut, dan apabila pendaftaran memenuhi syarat menurut Peraturan dan Acara Mediasi LAPS SJK, maka Pengurus LAPS SJK akan menerima pendaftaran tersebut, membubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap berikutnya.

Perlu diketahui oleh konsumen, LAPS SJK memiliki kebijakan untuk tidak mengenakan biaya penyelesaian perkara apabila sengketa yang diselesaikan tersebut masuk ke dalam kategori *retail & small claim* dinilai berdasarkan nilai sengketa yang akan diselesaikan di LAPS SJK, yaitu sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) untuk sengketa di bidang perdagangan, pembiayaan dan *fintech*, sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk sengketa di bidang perbankan, pasar modal, asuransi jiwa, dana pensiun, modal ventura, dan penjaminan, sengketa dengan nilai tuntutan Konsumen kepada PUJK sampai dengan Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) untuk sengketa di bidang asuransi umum.

2. Arbitrase

Apabila konsumen ingin menyelesaikan sengketa melalui Arbitrase di LAPS SJK, konsumen harus terlebih dahulu memiliki kesepakatan untuk ber-Arbitrase di LAPS SJK melalui Perjanjian Arbitrase. Selanjutnya, apabila terdapat Perjanjian Arbitrase di LAPS SJK, konsumen dapat 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 Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) dengan cara Konsumen mengisi pengaduan di kontak157.ojk.go.id.

Pengurus LAPS SJK akan melakukan verifikasi terhadap pendaftaran tersebut, dan apabila pendaftaran memenuhi syarat menurut Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS SJK, maka Pengurus LAPS SJK akan menerima pendaftaran tersebut, membubuhkan nomor registrasi perkara, dan memprosesnya ke tahap berikutnya, yaitu:

- pembayaran Biaya Administrasi dan Honorarium Arbiter;
- penunjukan Arbiter;
- memasuki tahap persidangan Arbitrase.