

1. Materi Publikasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

LAPS SJK
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan

Permohonan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (APPK OJK) → LAPS SJK ← Permohonan disampaikan langsung ke LAPS SJK

LAYANAN: • Mediasi • Arbitrase • Pendapat Mengikat

KRITERIA SENGKETA KE LAPS SJK

- ✓ Telah dilakukan *Internal Dispute Resolution (IDR)*
- ✓ Bukan merupakan sengketa dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan
- ✓ Bersifat keperdataan

KONTAK LAPS SJK
☎ 150125 ☎ 021-2527700 ✉ Info@lapssjk.id 🌐 www.lapssjk.id

2. Informasi mengenai LAPS SJK melalui tautan yang dapat diakses pada materi publikasi LAPS SJK, paling sedikit memuat:

a. *Overview* LAPS SJK

LAPS SJK adalah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh *Self Regulatory Organizations (SROs)* dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan. Dalam menjalankan kegiatannya, LAPS SJK memperoleh izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 29 Desember 2020, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021.

Sebagai satu-satunya LAPS di sektor jasa keuangan yang memperoleh izin operasional dari OJK, maka LAPS SJK menggantikan peran dan fungsi 6 (enam) LAPS yang ada sebelumnya di sektor jasa keuangan (yaitu BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPPI dan BMPPVI).

b. Mekanisme Permohonan Penyelesaian Sengketa ke LAPS SJK

1) Permohonan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) OJK.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan atas pelaksanaan penyelesaian sengketa internal antara Konsumen dengan PUJK (*Internal Dispute Resolution/IDR*), Konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK sepanjang memenuhi kriteria sengketa yang dapat ditangani oleh LAPS SJK.

2) Permohonan disampaikan langsung ke LAPS SJK.

Permohonan penyelesaian sengketa langsung disampaikan kepada LAPS SJK, antara lain melalui *walk in* dan surat-menyurat (termasuk surat elektronik).



- c. Kriteria sengketa yang dapat ditangani oleh LAPS SJK:
 - 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.
- d. Layanan LAPS SJK:
 - 1) Mediasi
 - 2) Arbitrase
 - 3) Pendapat Mengikat
- e. Biaya layanan penyelesaian sengketa berpedoman pada peraturan biaya LAPS SJK.