

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan yang dalam implementasinya perlu didukung dengan peraturan pelaksanaan mengenai mekanisme pelaksanaan dan hal teknis terkait lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan;

Mengingat : Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 12/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 80/BI);

Menetapkan : MEMUTUSKAN:
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR TENTANG
PERATURAN PELAKSANAAN LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR KEUANGAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS-SK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara

- konsumen dan penyelenggara di sektor keuangan di luar pengadilan.
2. 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.
 3. 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.
 4. Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
 5. 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.
 6. 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.
 7. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dan Penyelenggara yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara.
 8. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana untuk pembayaran, dan akses ke sumber dana untuk pembayaran, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.
 9. Kegiatan Layanan Uang adalah kegiatan usaha yang menggunakan uang sebagai objek utama layanan.
 10. Pasar Uang adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan:
 - a. kegiatan penerbitan dan perdagangan instrumen keuangan atau efek bersifat utang yang berjangka waktu tidak lebih dari 1 (satu) tahun;
 - b. transaksi pinjam-meminjam uang;
 - c. transaksi derivatif suku bunga; dan
 - d. transaksi lainnya yang memenuhi karakteristik di Pasar Uang,
 dalam mata uang rupiah atau valuta asing.
 11. Pasar Valuta Asing adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan kegiatan transaksi yang melibatkan pertukaran mata uang dari 2 (dua) negara yang berbeda beserta derivatifnya, tetapi tidak termasuk penukaran *bank notes* yang diselenggarakan oleh kegiatan usaha penukaran valuta asing.

12. Peraturan LAPS-SK adalah peraturan tertulis yang dibuat oleh LAPS-SK dengan materi mengenai penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara di sektor keuangan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
13. Rapat Umum Anggota adalah organ pemegang kekuasaan tertinggi pada LAPS-SK yang mempunyai wewenang yang tidak diberikan kepada Pengurus atau Pengawas dalam batas yang ditentukan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan dan/atau anggaran dasar LAPS-SK.
14. Wawancara atas kemampuan dan kepatutan adalah serangkaian proses untuk menilai pemenuhan persyaratan kemampuan dan kepatutan untuk pemberian persetujuan oleh Bank Indonesia terhadap pihak yang akan melakukan pengurusan dan pengawasan LAPS-SK.

BAB II
KELEMBAGAAN DAN PENYELENGGARAAN
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI
SEKTOR KEUANGAN

Bagian Kesatu
Persyaratan

Pasal 2

- (1) LAPS-SK harus mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.
- (2) LAPS-SK yang dapat mengajukan permohonan persetujuan kepada Bank Indonesia harus:
 - a. berupa badan hukum perkumpulan yang telah disahkan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia; dan
 - b. telah mendapatkan persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- (3) LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyampaikan surat permohonan kepada Bank Indonesia untuk menjadi lembaga yang berwenang dalam penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara.
- (4) Surat permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan oleh LAPS-SK kepada Bank Indonesia dengan melampirkan dokumen meliputi:
 - a. akta pendirian dan anggaran dasar terakhir;
 - b. surat persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan;
 - c. Peraturan LAPS-SK; dan
 - d. rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (5) Akta pendirian dan anggaran dasar terakhir sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf a harus memuat informasi:
 - a. paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian Sengketa berupa mediasi dan arbitrase; dan

- b. organ paling sedikit Rapat Umum Anggota, Pengawas, dan Pengurus.
- (6) Pengajuan permohonan persetujuan untuk menjadi LAPS-SK disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Pasal 3

- (1) Dalam hal berdasarkan penelitian Bank Indonesia terdapat dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (4) yang dinilai belum lengkap dan/atau belum benar, Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada LAPS-SK untuk melengkapi dan/atau memperbaiki dokumen.
- (2) LAPS-SK harus melengkapi dan/atau memperbaiki dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan menyampaikan kepada Bank Indonesia paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan tertulis dari Bank Indonesia.
- (3) Dalam hal sampai dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terlampaui dan pihak yang mengajukan permohonan belum menyampaikan dokumen yang telah dilengkapi dan/atau diperbarui, LAPS-SK dianggap telah membatalkan pengajuan permohonan persetujuan untuk menjadi LAPS-SK.

Pasal 4

Bank Indonesia dapat meminta LAPS-SK yang mengajukan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) untuk melakukan presentasi mengenai keseluruhan rencana penyelenggaraan LAPS-SK.

Pasal 5

- (1) Bank Indonesia memberikan persetujuan atau penolakan atas permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) dengan mempertimbangkan paling sedikit:
 - a. hasil penelitian atas kelengkapan dan kesesuaian dokumen; dan
 - b. hasil konfirmasi dan/atau keterangan dari instansi terkait yang berwenang, dalam hal diperlukan.
- (2) Persetujuan atau penolakan atas permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara tertulis oleh Bank Indonesia paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja setelah dokumen dinyatakan lengkap dan benar.

Bagian Kedua Anggaran Dasar

Pasal 6

- (1) Anggaran dasar LAPS-SK harus memuat kewenangan LAPS-SK terkait Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara di bawah kewenangan BI.
- (2) Dalam hal terdapat perubahan anggaran dasar, LAPS-SK wajib menyampaikan perubahan anggaran dasar kepada Bank Indonesia untuk mendapatkan

persetujuan sebelum dilakukannya Rapat Umum Anggota.

- (3) Bank Indonesia memberikan tanggapan atas perubahan anggaran dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen perubahan anggaran dasar diterima secara lengkap oleh Bank Indonesia.
- (4) LAPS-SK menetapkan perubahan anggaran dasar yang telah ditanggapi oleh Bank Indonesia dalam Rapat Umum Anggota dan menindaklanjuti perubahan anggaran dasar tersebut berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (5) Penyampaian perubahan anggaran dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan oleh LAPS-SK melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Bagian Ketiga Peraturan LAPS-SK

Pasal 7

- (1) Materi muatan peraturan yang diterbitkan oleh LAPS-SK meliputi:
 - a. jenis layanan penyelesaian Sengketa;
 - b. prosedur penyelesaian Sengketa;
 - c. skala biaya penyelesaian Sengketa berdasarkan kategori Sengketa;
 - d. jangka waktu penyelesaian Sengketa;
 - e. ketentuan terkait benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator dan arbiter;
 - f. kode etik, persyaratan, sanksi, prosedur dan tata cara penilaian, serta evaluasi bagi mediator dan arbiter; dan
 - g. sanksi bagi anggota yang melanggar peraturan yang ditetapkan oleh LAPS-SK.
- (2) LAPS-SK wajib melakukan evaluasi atas materi Peraturan LAPS-SK secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan.
- (3) Pelaksanaan evaluasi atas materi Peraturan LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh Pengurus dan disampaikan kepada Pengawas untuk mendapat rekomendasi atas hasil evaluasi.
- (4) LAPS-SK yang melanggar ketentuan terkait evaluasi Peraturan LAPS-SK dikenai sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK.

Pasal 8

- (1) Dalam hal atas hasil evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (3) Pengawas merekomendasikan untuk melakukan penyempurnaan Peraturan LAPS-SK, Pengurus menyusun rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK.
- (2) Dalam menyusun rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK, Pengurus melakukan tahapan:

- a. menyusun rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK;
- b. melakukan konsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK;
- c. melakukan kompilasi dan penyesuaian rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK;
- d. melakukan konsultansi kepada Pengawas; dan
- e. mengajukan permohonan persetujuan kepada Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.

Pasal 9

- (1) Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b dilakukan dengan menyampaikan permintaan tanggapan atau pendapat atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK dari pemangku kepentingan yang relevan yaitu:
 - a. asosiasi Konsumen, perhimpunan Konsumen, dan/atau lembaga yang bergerak di bidang Pelindungan Konsumen; dan
 - b. asosiasi Penyelenggara sesuai dengan masing-masing sektor.
- (2) Dalam melakukan kompilasi dan penyesuaian rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf c, Pengurus juga memperhatikan tanggapan atau pendapat dari pemangku kepentingan yang relevan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Pengajuan rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK dan konsultansi kepada Pengawas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf d dilakukan setelah rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK selesai dikompilasi dan disesuaikan oleh Pengurus.

Pasal 10

- (1) Pengurus menyampaikan permohonan persetujuan rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf e, paling sedikit memuat:
 - a. latar belakang rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK;
 - b. masalah yang dihadapi;
 - c. alternatif pemecahan masalah dan pemecahan masalah yang dipilih; dan
 - d. peraturan perundang-undangan yang terkait.
- (2) Penyampaian permohonan persetujuan atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan melampirkan dokumen pendukung yaitu:
 - a. hasil evaluasi Peraturan LAPS-SK yang telah mendapat rekomendasi Pengawas;
 - b. tanggapan atau pendapat pemangku kepentingan yang relevan atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK;

- c. dokumentasi hasil konsultasi dengan Pengawas terkait rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK; dan
 - d. rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK.
- (3) Pengurus menyampaikan permohonan persetujuan rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 11

- (1) LAPS-SK menyampaikan permohonan persetujuan atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK melalui media penyampaian elektronik yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (2) Dalam hal media penyampaian elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia atau tidak dapat beroperasi, penyampaian permohonan persetujuan rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK dilakukan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.
- (3) Dalam proses penelaahan pemberian persetujuan atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK, Bank Indonesia dapat meminta LAPS-SK untuk:
 - a. menyampaikan informasi dan/atau dokumen tambahan; dan/atau
 - b. mengubah materi rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK.
- (4) Bank Indonesia memberikan persetujuan atau penolakan secara tertulis atas rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak dokumen rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK diterima secara lengkap.
- (5) Rancangan perubahan Peraturan LAPS-SK mulai berlaku setelah mendapat persetujuan Bank Indonesia.

Bagian Keempat Keanggotaan

Pasal 12

- (1) Penyelenggara yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan telah menjadi anggota asosiasi, serta masih beroperasi menjalankan kegiatan usahanya wajib menjadi anggota LAPS-SK.
- (2) Dalam hal Penyelenggara yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia dan masih beroperasi menjalankan kegiatan usahanya, tetapi belum menjadi anggota asosiasi, Penyelenggara tetap wajib menjadi anggota LAPS-SK.
- (3) Penyelenggara sebagai anggota LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib:
 - 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.

- (4) Bank Indonesia dapat meminta LAPS-SK melakukan evaluasi daftar anggota secara berkala untuk memastikan seluruh Penyelenggara telah menjadi anggota LAPS-SK.

Bagian Kelima Pengurus

Pasal 13

- (1) Pengurusan LAPS-SK dilaksanakan oleh Pengurus.
- (2) Pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebelum melakukan pengurusan wajib mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.
- (3) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan oleh Bank Indonesia setelah dilakukan Wawancara atas kemampuan dan kepatutan.
- (4) Wawancara atas kemampuan dan kepatutan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan terhadap pihak yang dicalonkan oleh LAPS-SK sebagai Pengurus.
- (5) Pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjumlah ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang terdiri atas:
 - a. 1 (satu) orang ketua; dan
 - b. Pengurus lain,
 sebagaimana ditetapkan dalam anggaran dasar LAPS-SK.
- (6) Pihak yang dicalonkan sebagai Pengurus LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi orang perseorangan yang tidak merangkap jabatan:
 - a. sebagai anggota direksi atau pegawai perusahaan atau institusi lain dalam jabatan apapun; dan
 - b. lainnya sebagaimana ditetapkan dalam anggaran dasar LAPS-SK.

Pasal 14

- (1) Faktor penilaian persyaratan dalam Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus terdiri atas:
 - a. integritas;
 - b. reputasi keuangan; dan
 - c. kompetensi,
 yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
 - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan tindak pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
 - c. memiliki komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan Bank Indonesia;

- d. memiliki komitmen terhadap pengembangan LAPS-SK yang sehat; dan
 - e. tidak termasuk sebagai pihak yang dilarang untuk menjadi pihak utama sebagaimana dimaksud dalam peraturan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pihak utama lembaga jasa keuangan.
- (3) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
 - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pengendali yang merupakan pemegang saham ataupun bukan, anggota direksi atau anggota dewan komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.
- (4) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit memiliki pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS-SK, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. pemahaman terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan terkait sektor keuangan khususnya Pelindungan Konsumen, serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait penyelesaian Sengketa;
 - b. pemahaman prinsip tata kelola yang baik dan pengelolaan risiko terkait dengan operasional LAPS-SK;
 - c. memiliki wawasan yang luas terhadap masalah Pelindungan Konsumen dan/atau produk dan layanan keuangan;
 - d. mampu menyediakan pandangan yang objektif mengenai permasalahan atau Sengketa Konsumen di sektor keuangan; dan
 - e. pemahaman atau pengetahuan spesifik terkait jabatan yang dituju.

Pasal 15

- (1) LAPS-SK menyampaikan permohonan persetujuan atas calon Pengurus LAPS-SK secara tertulis melalui surat kepada Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- (2) Surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (3) Dalam surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai penjelasan yang menyatakan bahwa dokumen persyaratan administratif yang disampaikan telah lengkap dan benar baik jumlah, format, maupun substansi dokumen persyaratan

administratif sebagaimana dipersyaratkan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 16

- (1) Dalam surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 ayat (2), LAPS-SK harus menyampaikan kelengkapan dokumen persyaratan administratif calon Pengurus sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (2) Dalam pemenuhan dokumen persyaratan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS-SK memperhatikan:
 - a. daftar riwayat hidup bermeterai cukup yang disusun menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini; dan
 - b. penilaian sendiri atas pemenuhan persyaratan integritas, reputasi keuangan, dan kompetensi yang disusun oleh calon Pengurus menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini;
- (3) Dalam hal diperlukan, Bank Indonesia dapat meminta dokumen pendukung administratif selain yang dimaksud pada ayat (1).

Pasal 17

- (1) Penyampaian surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) dilakukan melalui surat elektronik atau media penyampaian elektronik lain yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (2) Dalam hal media penyampaian elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia atau tidak dapat beroperasi, penyampaian permohonan persetujuan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Pasal 18

- (1) Bank Indonesia memberitahukan jadwal pemaparan dan klarifikasi calon Pengurus untuk Wawancara atas kemampuan dan kepatutan kepada LAPS-SK setelah dokumen lengkap dan benar sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 ayat (1).
- (2) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan dapat melakukan Wawancara atas kemampuan dan kepatutan terhadap calon Pengurus untuk jabatan yang berbeda dengan yang diusulkan oleh LAPS-SK.
- (3) Penilaian dalam rangka pemaparan dan klarifikasi calon Pengurus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. penilaian administratif yang dilakukan untuk menilai permohonan persetujuan menjadi calon Pengurus telah memenuhi persyaratan integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi berdasarkan dokumen persyaratan administratif; dan
 - b. penilaian substantif atas kemampuan dan kepatutan LAPS-SK yang dilakukan oleh calon Pengurus meliputi:
 - 1. pemaparan calon Pengurus LAPS-SK atas rencana pengembangan LAPS-SK;
 - 2. pemaparan rencana calon Pengurus dalam menjalankan fungsi LAPS-SK sesuai dengan jabatan yang dituju; dan
 - 3. pendalaman informasi calon Pengurus LAPS-SK.
- (4) Bank Indonesia dapat meminta klarifikasi atau tanggapan tambahan dari calon Pengurus jika dalam proses penelaahan ditemukan:
- a. informasi negatif;
 - b. penilaian Bank Indonesia bahwa calon Pengurus belum memiliki pengalaman yang relevan terhadap posisi yang dituju; dan/atau
 - c. informasi yang dianggap perlu oleh Bank Indonesia.
- (5) Pelaksanaan pemaparan dan klarifikasi dalam proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus LAPS-SK dilakukan melalui:
- a. tatap muka langsung; dan/atau
 - b. media elektronik yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar.
- (6) Dalam hal LAPS-SK telah menyampaikan kelengkapan administrasi dari calon Pengurus kepada Bank Indonesia, dan terdapat informasi bahwa calon Pengurus:
- a. menjalani proses hukum:
 - 1. proses kepailitan; dan/atau
 - 2. proses penyidikan atau proses peradilan termasuk banding dan kasasi dalam perkara meliputi:
 - a) tindak pidana di sektor jasa keuangan;
 - b) tindak pidana kejahatan yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan/atau yang sejenis KUHP di luar negeri dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih; dan/atau
 - c) tindak pidana lainnya dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih;
 - b. menjalani proses sebagai pihak utama di lembaga jasa keuangan atau jabatan lain yang berpotensi terjadi benturan kepentingan atas pencalonan sebagai calon Pengurus LAPS-SK; dan/atau
 - c. menjalani proses penilaian kembali oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan karena terdapat indikasi

permasalahan integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi pada suatu lembaga jasa keuangan,

Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan berwenang menghentikan dan tidak melanjutkan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus LAPS-SK.

- (7) Calon Pengurus yang dihentikan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan, dapat dicalonkan kembali kepada Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan untuk menjadi calon Pengurus apabila yang bersangkutan:
- a. telah selesai menjalani proses hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a, dibuktikan paling sedikit dengan:
 1. putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang menyatakan bahwa yang bersangkutan tidak dinyatakan pailit;
 2. surat perintah penghentian penyidikan; atau
 3. putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang menyatakan bahwa yang bersangkutan dinyatakan tidak bersalah; dan
 - b. telah selesai menjalani proses penilaian kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf c, apabila yang bersangkutan dinyatakan oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan tidak terbukti memiliki permasalahan terkait integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi.
- (8) Dalam hal Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menghentikan dan tidak melanjutkan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus LAPS-SK, Bank Indonesia memberitahukan secara tertulis kepada LAPS-SK.

Pasal 19

- (1) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menetapkan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus dengan klasifikasi:
 - a. disetujui; atau
 - b. tidak disetujui.
- (2) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menetapkan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah seluruh dokumen permohonan diterima Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan secara lengkap.
- (3) Pemberitahuan penetapan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengurus disampaikan kepada LAPS-SK oleh otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan setelah berkoordinasi dengan Bank Indonesia.

- (4) Calon Pengurus yang ditetapkan disetujui sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a selanjutnya diangkat oleh Rapat Umum Anggota.
- (5) Dalam hal tidak terdapat calon Pengurus yang disetujui, LAPS-SK menyampaikan surat permohonan persetujuan calon Pengurus LAPS-SK lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) untuk calon Pengurus LAPS-SK.
- (6) Dalam hal terdapat calon Pengurus yang ditetapkan tidak disetujui karena aspek kompetensi dan/atau reputasi keuangan, calon Pengurus tersebut dapat dicalonkan kembali kepada Bank Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan sejak tanggal penetapan tidak disetujui oleh Bank Indonesia.
- (7) Pengajuan kembali calon Pengurus yang ditetapkan tidak disetujui karena persyaratan kompetensi dan/atau reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) harus disertai dokumen pendukung yang membuktikan bahwa calon Pengurus yang diajukan kembali telah memenuhi persyaratan kompetensi dan/atau reputasi keuangan.

Bagian Keenam Pengawas

Pasal 20

- (1) Pengawasan terhadap pengurusan LAPS-SK dilaksanakan oleh Pengawas.
- (2) Pengawas sebelum melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia.
- (3) Persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan oleh Bank Indonesia setelah dilakukan Wawancara atas kemampuan dan kepatutan.
- (4) Wawancara atas kemampuan dan kepatutan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan terhadap pihak yang dicalonkan oleh LAPS-SK sebagai Pengawas.
- (5) Pengawas berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang yang terdiri atas:
 - a. 1 (satu) orang ketua; dan
 - b. Pengawas lain.

Pasal 21

- (1) Faktor penilaian persyaratan dalam Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas terdiri atas:
 - a. integritas;
 - b. reputasi keuangan; dan
 - c. kompetensi,
 yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Persyaratan integritas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi:
 - a. cakap melakukan perbuatan hukum;
 - b. memiliki akhlak dan moral yang baik, paling sedikit ditunjukkan dengan sikap mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk tidak pernah dihukum karena terbukti melakukan

- tindak pidana dalam jangka waktu tertentu sebelum dicalonkan;
- c. memiliki komitmen untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dan mendukung kebijakan Bank Indonesia;
 - d. memiliki komitmen terhadap pengembangan LAPS-SK yang sehat; dan
 - e. tidak termasuk sebagai pihak yang dilarang untuk menjadi pihak utama sebagaimana dimaksud dalam peraturan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan mengenai penilaian kemampuan dan kepatutan bagi pihak utama lembaga jasa keuangan.
- (3) Persyaratan reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. tidak memiliki kredit dan/atau pembiayaan macet; dan
 - b. tidak pernah dinyatakan pailit dan/atau tidak pernah menjadi pengendali yang merupakan pemegang saham ataupun bukan, anggota direksi atau anggota dewan komisaris yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perseroan dinyatakan pailit dalam waktu 5 (lima) tahun terakhir sebelum dicalonkan.
- (4) Persyaratan kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit memiliki pengetahuan dan/atau pengalaman yang mendukung pengelolaan LAPS-SK, dibuktikan paling sedikit dengan:
- a. pemahaman terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan terkait sektor keuangan khususnya Pelindungan Konsumen, serta ketentuan peraturan perundang-undangan terkait penyelesaian Sengketa;
 - b. pemahaman prinsip tata kelola yang baik dan pengelolaan risiko terkait dengan operasional LAPS-SK;
 - c. memiliki wawasan yang luas terhadap masalah Pelindungan Konsumen dan/atau produk dan layanan keuangan;
 - d. memiliki pandangan yang objektif mengenai permasalahan atau Sengketa Konsumen di sektor keuangan; dan
 - e. pemahaman atau pengetahuan spesifik terkait jabatan yang dituju.

Pasal 22

- (1) LAPS-SK menyampaikan permohonan persetujuan atas calon Pengawas LAPS-SK secara tertulis melalui surat kepada Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- (2) Surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.
- (3) Dalam surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai penjelasan yang menyatakan bahwa dokumen persyaratan administratif

yang disampaikan telah lengkap dan benar baik jumlah, format, maupun substansi dokumen persyaratan administratif sebagaimana dipersyaratkan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 23

- (1) Dalam surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 ayat (2), LAPS-SK harus menyampaikan kelengkapan dokumen persyaratan administratif calon Pengawas sebagaimana tercantum dalam Lampiran III.
- (2) Dalam pemenuhan dokumen persyaratan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS-SK memperhatikan:
 - a. daftar riwayat hidup bermeterai cukup yang disusun menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV; dan
 - b. penilaian sendiri atas pemenuhan persyaratan integritas, reputasi keuangan, dan kompetensi yang disusun oleh calon Pengawas menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran V;
- (3) Dalam hal diperlukan, Bank Indonesia dapat meminta dokumen pendukung administratif selain yang dimaksud pada ayat (1).

Pasal 24

- (1) Penyampaian surat permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 ayat (1) dilakukan melalui surat elektronik atau media penyampaian elektronik yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (2) Dalam hal media penyampaian elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia atau tidak dapat beroperasi, penyampaian surat permohonan persetujuan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Pasal 25

- (1) Bank Indonesia memberitahukan jadwal pemaparan dan klarifikasi calon Pengawas untuk Wawancara atas kemampuan dan kepatutan kepada LAPS-SK setelah dokumen lengkap dan benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1).
- (2) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan dapat melakukan Wawancara atas kemampuan dan kepatutan terhadap calon Pengawas untuk jabatan yang berbeda dengan yang diusulkan oleh LAPS-SK.
- (3) Penilaian dalam rangka pemaparan dan klarifikasi calon Pengawas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. penilaian administratif yang dilakukan untuk menilai permohonan persetujuan menjadi calon Pengawas telah memenuhi persyaratan integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi

- berdasarkan dokumen persyaratan administratif; dan
- b. penilaian substantif atas kemampuan dan kepatutan LAPS-SK yang dilakukan oleh calon Pengawas meliputi:
 1. pemaparan calon Pengawas LAPS-SK atas rencana pengembangan LAPS-SK;
 2. pemaparan rencana calon Pengawas dalam menjalankan fungsi LAPS-SK sesuai dengan jabatan yang dituju; dan
 3. pendalaman informasi calon Pengawas LAPS-SK.
- (4) Bank Indonesia dapat meminta klarifikasi atau tanggapan tambahan dari calon Pengawas jika dalam proses penelaahan ditemukan:
- a. informasi negatif;
 - b. penilaian Bank Indonesia bahwa calon Pengawas belum memiliki pengalaman yang relevan terhadap posisi yang dituju; dan/atau
 - c. informasi lain yang dianggap perlu oleh Bank Indonesia.
- (5) Pelaksanaan pemaparan dan klarifikasi dalam proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas LAPS-SK dilakukan melalui:
- a. tatap muka langsung; dan/atau
 - b. media elektronik yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar.
- (6) Dalam hal LAPS-SK telah menyampaikan kelengkapan administrasi dari calon Pengawas kepada Bank Indonesia, dan terdapat informasi bahwa calon Pengawas:
- a. menjalani proses hukum:
 1. proses kepailitan; dan/atau
 2. proses penyidikan atau proses peradilan termasuk banding dan kasasi dalam perkara meliputi:
 - a) tindak pidana di sektor jasa keuangan;
 - b) tindak pidana kejahatan yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan/atau yang sejenis KUHP di luar negeri dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih; dan/atau
 - c) tindak pidana lainnya dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih;
 - b. menjalani proses sebagai pihak utama di lembaga jasa keuangan atau jabatan lain yang berpotensi terjadi benturan kepentingan atas pencalonan sebagai calon Pengawas LAPS-SK; dan/atau
 - c. menjalani proses penilaian kembali oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan karena terdapat indikasi permasalahan integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi pada suatu lembaga jasa keuangan,

Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan berwenang menghentikan dan tidak melanjutkan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas LAPS-SK.

- (7) Calon Pengawas yang dihentikan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan, dapat dicalonkan kembali kepada Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan untuk menjadi calon Pengawas apabila yang bersangkutan:
 - a. telah selesai menjalani proses hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf a, yakni apabila yang bersangkutan telah mendapatkan:
 1. putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang menyatakan bahwa yang bersangkutan tidak dinyatakan pailit;
 2. surat perintah penghentian penyidikan; atau
 3. putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap yang menyatakan bahwa yang bersangkutan dinyatakan tidak bersalah; dan
 - b. telah selesai menjalani proses penilaian kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (6) huruf c, apabila yang bersangkutan dinyatakan oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan tidak terbukti memiliki permasalahan terkait integritas, reputasi keuangan, dan/atau kompetensi.
- (8) Dalam hal Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menghentikan dan tidak melanjutkan proses Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas LAPS-SK, Bank Indonesia memberitahukan secara tertulis kepada LAPS-SK.

Pasal 26

- (1) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menetapkan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas dengan klasifikasi:
 - a. disetujui; atau
 - b. tidak disetujui.
- (2) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan menetapkan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah seluruh dokumen permohonan diterima Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan secara lengkap.
- (3) Pemberitahuan penetapan hasil Wawancara atas kemampuan dan kepatutan calon Pengawas disampaikan kepada LAPS-SK oleh otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan setelah berkoordinasi dengan Bank Indonesia.
- (4) Calon Pengawas yang disetujui sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a selanjutnya diangkat oleh Rapat Umum Anggota.

- (5) Dalam hal tidak terdapat calon Pengawas yang disetujui, LAPS-SK menyampaikan surat permohonan persetujuan calon Pengawas LAPS-SK lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) untuk calon Pengawas LAPS-SK.
- (6) Dalam hal terdapat calon Pengawas yang ditetapkan tidak disetujui karena aspek kompetensi dan/atau reputasi keuangan, calon Pengawas tersebut dapat dicalonkan kembali kepada Bank Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan sejak tanggal penetapan tidak disetujui oleh Bank Indonesia.
- (7) Pengajuan kembali calon Pengawas yang ditetapkan tidak disetujui karena persyaratan kompetensi dan/atau reputasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (6) harus disertai dokumen pendukung yang membuktikan bahwa calon yang diajukan kembali telah memenuhi persyaratan kompetensi dan/atau reputasi keuangan.

Bagian Ketujuh
Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan

Pasal 27

- (1) LAPS-SK menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan untuk periode 1 (satu) tahun.
- (2) Rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. ringkasan eksekutif;
 - b. kebijakan dan strategi manajemen;
 - c. proyeksi laporan keuangan beserta asumsi yang digunakan;
 - d. proyeksi jumlah Sengketa yang ditangani;
 - e. rencana pendanaan;
 - f. rencana pengembangan LAPS-SK; dan
 - g. informasi lainnya.
- (3) Rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 28

Ringkasan eksekutif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf a memuat:

- a. informasi tentang profil LAPS-SK;
- b. penjelasan mengenai hasil yang dicapai pada akhir tahun, baik kuantitatif maupun kualitatif;
- c. rencana strategis LAPS-SK; dan
- d. target program kerja dan keuangan LAPS-SK dalam jangka pendek sampai dengan jangka menengah.

Pasal 29

Kebijakan dan strategi manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf b paling sedikit memuat:

- a. kebijakan manajemen;
- b. kebijakan manajemen risiko dan kepatuhan;
- c. strategi pengembangan LAPS-SK; dan
- d. kebijakan remunerasi.

Pasal 30

- (1) Proyeksi laporan keuangan beserta asumsi yang digunakan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf c memuat proyeksi pos laporan keuangan LAPS-SK untuk periode 1 (satu) tahun yang disesuaikan dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.
- (2) Proyeksi laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. proyeksi laporan posisi keuangan;
 - b. proyeksi laporan penghasilan komprehensif;
 - c. proyeksi laporan perubahan aset neto;
 - d. proyeksi laporan arus kas; dan
 - e. proyeksi catatan atas laporan keuangan.
- (3) Dalam menyusun proyeksi laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), LAPS SK dapat memperhatikan asumsi:
 - a. kebijakan pemerintah atau otoritas di sektor keuangan;
 - b. pertumbuhan jumlah Penyelenggara;
 - c. pertumbuhan jumlah Sengketa di sektor keuangan, baik komersial maupun tidak komersial yang ditangani oleh LAPS-SK; dan/atau
 - d. hal lainnya.

Pasal 31

Proyeksi jumlah Sengketa yang ditangani sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf d memuat estimasi jumlah Sengketa yang diselesaikan oleh LAPS-SK untuk periode 1 (satu) tahun ke depan, termasuk Sengketa yang belum selesai pada tahun sebelumnya.

Pasal 32

Rencana pendanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf e memuat informasi mengenai estimasi penerimaan LAPS-SK yang bersumber dari:

- a. iuran anggota;
- b. hibah;
- c. sumbangan atau bantuan yang tidak mengikat; dan
- d. penerimaan lain yang tidak bertentangan dengan anggaran dasar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 33

Rencana pengembangan LAPS-SK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf f memuat rencana untuk mengembangkan LAPS-SK berupa:

- a. pengembangan organisasi dan sumber daya manusia;
- b. pengembangan dan/atau perubahan jaringan kantor;
- c. pengembangan sistem elektronik yang dapat terhubung dengan sistem layanan Konsumen terintegrasi yang disediakan oleh Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan; dan
- d. pengembangan lainnya.

Pasal 34

Informasi lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (2) huruf g memuat informasi mengenai rencana lain yang akan dilaksanakan oleh LAPS-SK paling sedikit berupa:

- a. sosialisasi;
- b. kegiatan komunikasi;
- c. pendidikan bagi mediator dan arbiter;
- d. kerja sama dengan lembaga nasional dan internasional;
- e. isu strategis;
- f. penanganan permasalahan hukum; dan/atau
- g. peristiwa atau transaksi material yang terjadi setelah tanggal laporan posisi keuangan, tetapi sebelum diterbitkannya laporan audit dan peristiwa atau transaksi material lainnya.

Pasal 35

- (1) Pengawas melakukan pembahasan atas rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disusun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) dalam rapat Pengawas.
- (2) Rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah dibahas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan telah mendapatkan persetujuan dari Pengawas disampaikan kepada Bank Indonesia untuk mendapat persetujuan.
- (3) Bank Indonesia berwenang meminta LAPS-SK melakukan penyesuaian terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (4) Permintaan penyesuaian rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan oleh Bank Indonesia kepada LAPS-SK.
- (5) Dalam hal terdapat penyesuaian rencana kerja dan anggaran tahunan yang diminta oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (3), LAPS-SK menyampaikan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disesuaikan kepada Bank Indonesia.
- (6) Rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disesuaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal surat permintaan penyesuaian dari Bank Indonesia.
- (7) Bank Indonesia memberikan persetujuan atas rencana kerja dan anggaran tahunan setelah diterima secara lengkap.
- (8) Rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disetujui Bank Indonesia disahkan dalam Rapat Umum Anggota.
- (9) Penyampaian rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) wajib dilakukan paling lambat tanggal 30 September sebelum tahun rencana kerja dan anggaran tahunan dilaksanakan.
- (10) Penyampaian rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (8) disampaikan LAPS-SK kepada Bank Indonesia dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 36

- (1) Dalam hal rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (8):
 - a. dinilai berpotensi membahayakan tugas dan fungsi LAPS-SK; dan/atau
 - b. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
 Bank Indonesia berwenang membatalkan rencana kerja dan anggaran tahunan sebelum tahun rencana kerja dan anggaran tahunan dilaksanakan.
- (2) Dalam melakukan pembatalan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia memerintahkan LAPS-SK melakukan Rapat Umum Anggota untuk mengesahkan kembali rencana kerja dan anggaran tahunan.

Pasal 37

- (1) Dalam hal rencana kerja dan anggaran tahunan pada tahun berjalan:
 - a. terdapat faktor eksternal dan internal yang secara signifikan memengaruhi operasional LAPS-SK; dan/atau
 - b. berdasarkan penelaahan Bank Indonesia terhadap pelaksanaan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah berjalan dinilai berpotensi menghambat pelaksanaan fungsi dan tugas atau operasional LAPS-SK,
 LAPS-SK melakukan perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (2) Perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan terlebih dahulu dibahas dalam rapat Pengawas.
- (3) Perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Bank Indonesia untuk mendapat persetujuan sebelum dilakukan Rapat Umum Anggota.
- (4) Dalam hal diperlukan, Bank Indonesia dapat meminta Pengurus dan Pengawas untuk menjelaskan perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan dan menyampaikan dokumen pendukung yang diperlukan.
- (5) Bank Indonesia melalui otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan memberikan persetujuan atas perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan sejak diterima secara lengkap.
- (6) Perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disahkan kembali dalam Rapat Umum Anggota.
- (7) Perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan paling banyak 1 (satu) kali dan dilakukan paling lambat tanggal 30 Juni tahun berjalan.
- (8) LAPS-SK menyampaikan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan kembali dalam Rapat Umum Anggota sebagaimana ayat (3) kepada Bank

Indonesia dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI.

- (9) Perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan yang telah disahkan sebagaimana ayat (3) wajib disampaikan kepada Bank Indonesia paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pelaksanaan perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan.

Pasal 38

- (1) Perubahan terhadap rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) huruf a disampaikan kepada Bank Indonesia dengan mencantumkan:
- a. rincian hal yang diubah;
 - b. alasan perubahan;
 - c. rencana kerja dan anggaran tahunan perubahan;
 - d. bukti pembahasan dengan Pengawas atas perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan berupa risalah rapat dan daftar hadir Pengawas, rekaman rapat, atau dokumen lainnya; dan
 - e. keterangan lainnya.
- (2) Dalam melakukan penelaahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) huruf b, Bank Indonesia berwenang:
- a. melakukan konfirmasi dan/atau klarifikasi;
 - b. meminta kelengkapan informasi dan/atau dokumen pendukung;
 - c. mengundang Pengurus maupun Pengawas dalam pertemuan untuk pembahasan; dan/atau
 - d. memerintahkan LAPS-SK untuk menyesuaikan rencana kerja dan anggaran tahunan.

Pasal 39

- (1) LAPS-SK menyusun laporan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan secara semesteran.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Bank Indonesia paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya.
- (3) Laporan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi:
 - a. pencapaian rencana kerja dan anggaran tahunan berupa perbandingan antara rencana dengan realisasi;
 - b. penjelasan mengenai penyebab dan kendala terjadinya perbedaan antara rencana dengan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan; dan
 - c. upaya tindak lanjut yang telah dan akan dilakukan untuk memperbaiki pencapaian realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan.
- (4) Cakupan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:
 - a. kebijakan dan strategi manajemen;
 - b. laporan keuangan;
 - c. jumlah Sengketa yang ditangani;
 - d. pendanaan LAPS-SK;
 - e. pengembangan LAPS-SK;

- f. optimalisasi anggaran; dan
- g. informasi lainnya.

Pasal 40

- (1) Realisasi kebijakan dan strategi manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf a memuat informasi realisasi atas arahan atau tindakan yang telah diputuskan oleh Pengurus serta program kerja.
- (2) Informasi realisasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. kebijakan manajemen;
 - b. kebijakan manajemen risiko dan kepatuhan;
 - c. strategi pengembangan LAPS-SK; dan
 - d. kebijakan remunerasi, yang telah dilaksanakan oleh LAPS-SK.
- (3) Realisasi laporan keuangan manajemen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf b memuat informasi realisasi posisi pos laporan keuangan LAPS-SK.
- (4) Realisasi jumlah Sengketa yang ditangani sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf c memuat informasi realisasi jumlah Sengketa yang telah diselesaikan oleh LAPS-SK.
- (5) Realisasi pendanaan LAPS-SK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf d memuat informasi realisasi penerimaan LAPS-SK.
- (6) Realisasi pengembangan LAPS-SK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf e memuat informasi realisasi atas rencana pengembangan LAPS-SK berupa:
 - a. pengembangan organisasi dan sumber daya manusia;
 - b. pengembangan dan/atau perubahan jaringan kantor, dan
 - c. pengembangan sistem elektronik yang dapat terhubung dengan sistem layanan Konsumen terintegrasi yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (7) Realisasi optimalisasi anggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf f memuat rincian mengenai kegiatan optimalisasi dari kelebihan dana anggaran yang dimiliki oleh LAPS-SK meliputi:
 - a. biaya operasional tahun berikutnya;
 - b. pengembangan organisasi dan sumber daya manusia;
 - c. pengembangan dan/atau perubahan jaringan kantor;
 - d. pengembangan sistem elektronik; dan
 - e. optimalisasi lainnya.
- (8) Realisasi informasi lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (4) huruf g memuat penjelasan mengenai realisasi atas hal lainnya yang telah dilaksanakan oleh LAPS-SK paling sedikit berupa:
 - a. sosialisasi;
 - b. kegiatan komunikasi;
 - c. pendidikan mediator dan arbiter;

- d. kerja sama dengan lembaga nasional dan internasional;
 - e. isu strategis;
 - f. penanganan permasalahan hukum; dan/atau
 - g. peristiwa atau transaksi material yang terjadi setelah tanggal laporan posisi keuangan tetapi sebelum diterbitkannya laporan audit dan peristiwa atau transaksi material lainnya;
- (9) LAPS-SK menyampaikan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (10) Penyampaian realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) disampaikan LAPS-SK kepada Bank Indonesia dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 41

- (1) Dalam hal penerimaan tahun berjalan lebih besar dari pengeluaran tahun berjalan, kelebihan dana dimaksud dilarang untuk dibagikan kepada Pengawas, Pengurus, pegawai dari LAPS-SK, dan/atau pihak lain.
- (2) Kelebihan dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan ketentuan:
- a. digunakan untuk optimalisasi LAPS-SK; dan
 - b. dicantumkan dalam laporan optimalisasi anggaran LAPS-SK yang disampaikan bersamaan dengan laporan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan.

Pasal 42

- (1) Dalam hal batas akhir penyampaian dokumen:
- a. rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (9);
 - b. perubahan rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (9); dan
 - c. laporan realisasi rencana kerja dan anggaran tahunan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2);
- jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, kewajiban pelaporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
- (2) Penyampaian dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (3) Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum tersedia atau tidak dapat beroperasi, dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Bagian Kedelapan
Laporan Tahunan

Pasal 43

- (1) LAPS-SK membuat laporan tahunan paling lama 5 (lima) bulan setelah berakhirnya tahun buku.
- (2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipublikasikan paling lambat tanggal 31 Juli melalui laman yang dikelola secara resmi oleh LAPS-SK atau media lain.
- (3) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. profil LAPS-SK;
 - b. laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik yang terdaftar di otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan;
 - c. keanggotaan dan kepatuhan pembayaran iuran anggota;
 - d. kepatuhan anggota dalam melaksanakan kesepakatan dan/atau putusan; dan
 - e. penanganan Sengketa yang dilakukan LAPS-SK.
- (4) LAPS-SK wajib menyampaikan laporan tahunan yang telah dipublikasikan kepada Bank Indonesia paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak laporan tahunan dipublikasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (5) Penyampaian laporan tahunan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.

Bagian Kesembilan
Mediator dan Arbiter

Pasal 44

- (1) LAPS-SK wajib memiliki daftar mediator dan arbiter di LAPS-SK.
- (2) Mediator dan arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus 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.
- (3) Pengurus melakukan penilaian terhadap mediator dan arbiter untuk dapat dicantumkan dalam daftar mediator dan arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (4) Daftar mediator dan arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun.
- (5) Pengurus wajib melakukan penilaian kembali terhadap mediator dan arbiter sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) terlampaui.

Pasal 45

- (1) Mediator dan arbiter yang ditunjuk oleh LAPS-SK untuk melakukan penyelesaian Sengketa harus memenuhi persyaratan meliputi:
 - a. berstatus sebagai mediator atau arbiter LAPS-SK;

- b. tidak dalam keadaan dikenai sanksi oleh Pengurus LAPS-SK;
 - c. tidak sedang dalam pemeriksaan dugaan pelanggaran kode etik;
 - d. dalam keadaan sehat secara jasmani maupun rohani sehingga mampu menjalankan tugas sebagai mediator atau arbiter dengan sebaik-baiknya; dan
 - e. bebas dari benturan kepentingan.
- (2) Persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan LAPS-SK.

Bagian Kesepuluh Pengamanan Informasi

Pasal 46

- (1) LAPS-SK wajib menerapkan pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa pada setiap sistem pelaporan elektronik yang digunakan oleh LAPS-SK.
- (2) Kewajiban menerapkan pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (3) LAPS-SK harus memiliki Peraturan LAPS-SK mengenai ketahanan dan keamanan siber.
- (4) Dalam hal LAPS-SK bekerja sama dengan pihak lain untuk pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa, LAPS-SK wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa.

Pasal 47

- (1) Dalam hal LAPS-SK memberikan data dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara kepada pihak lain, harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
 - a. mendapatkan persetujuan secara tertulis dari Konsumen dan/atau Penyelenggara; dan/atau
 - b. mematuhi mekanisme pemberian informasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Persetujuan dari Konsumen dan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a wajib diperoleh LAPS-SK sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara kepada pihak lain.
- (3) LAPS-SK harus menyediakan prosedur permintaan persetujuan yang memberikan pilihan kepada Konsumen dan Penyelenggara untuk menyetujui atau tidak menyetujui permintaan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (4) Dalam hal Konsumen dan Penyelenggara memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut tidak memberikan dan/atau menggunakan data

dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara selain dari yang disetujui oleh Konsumen dan Penyelenggara.

- (5) Konsumen dan Penyelenggara berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (6) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan LAPS-SK.

Pasal 48

- (1) LAPS-SK harus memiliki mekanisme dan prosedur mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara.
- (2) Mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Peraturan LAPS-SK mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara.
- (3) Peraturan LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat persyaratan dan prosedur jika:
 - a. data dan/atau informasi Konsumen dan Penyelenggara akan diberikan kepada pihak lain; dan
 - b. Penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi Konsumen dari pihak lain.

Bagian Kesebelas Peran Asosiasi

Pasal 49

- (1) Untuk mendukung penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa oleh LAPS-SK, asosiasi:
 - a. menjalankan fungsi pengawasan kepada Penyelenggara untuk menjadi anggota LAPS-SK;
 - b. memfasilitasi pengaduan Konsumen yang diterima oleh Penyelenggara;
 - c. 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; dan
 - d. mengusulkan besarnya iuran anggota pada LAPS-SK.
- (2) Dalam menjalankan fungsi pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, asosiasi harus memberikan edukasi kepada Penyelenggara yang menjadi anggota asosiasi.

BAB III PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR KEUANGAN

Pasal 50

- (1) LAPS-SK dapat menangani Sengketa dengan kriteria:
 - a. pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh Penyelenggara, tetapi ditolak oleh Konsumen

atau Konsumen belum menerima tanggapan atas 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.
- (2) Selain Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS-SK dapat menangani Sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Bank Indonesia.
 - (3) Permohonan penyelesaian Sengketa ke LAPS-SK dapat melalui:
 - a. media yang disediakan oleh Bank Indonesia; atau
 - b. langsung mengunjungi kantor LAPS-SK.
 - (4) Bank Indonesia melalui otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan memberikan persetujuan atas permohonan penyelesaian Sengketa lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 51

- (1) Permohonan penyelesaian Sengketa ke LAPS-SK melalui media yang disediakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (3) huruf a tetap harus dilakukan proses verifikasi dan klarifikasi oleh LAPS-SK.
- (2) Pemohon mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa ke LAPS-SK melalui media yang disediakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang paling sedikit memuat:
 - a. informasi mengenai nama, alamat, nomor kontak yang aktif serta dapat dihubungi, dan kedudukan para pihak;
 - b. keterangan tentang perjanjian pokok yang mendasari perikatan di antara para pihak, eksistensi perjanjian mediasi atau arbitrase, dan upaya perdamaian yang telah ditempuh oleh pemohon atau para pihak melalui mekanisme musyawarah atau negosiasi melalui *internal dispute resolution*;
 - c. informasi yang rinci mengenai duduk perkara;
 - d. hal-hal yang diklaim atau dituntut oleh pemohon kepada termohon; dan
 - e. dokumen pendukung lainnya.

Pasal 52

- (1) Dalam penyelesaian Sengketa melalui LAPS-SK, Penyelenggara dan Konsumen dapat dikenakan biaya meliputi:
 - a. biaya pendaftaran permohonan mediasi atau arbitrase, dibayar oleh pemohon pada saat mendaftarkan permohonan mediasi atau arbitrase;
 - b. biaya administrasi mediasi atau arbitrase, dibayar penuh di muka oleh para pihak dengan pembagian

- secara prorata sebelum penunjukan mediator atau arbiter;
- c. honorarium mediator atau arbiter, dibayar penuh di muka oleh para pihak dengan pembagian secara prorata sebelum penunjukan mediator atau arbiter;
 - d. biaya pemeriksaan untuk mediasi atau perundingan untuk arbitrase, dibayar selama persidangan jika diperlukan, yang besarnya sesuai biaya riil yang dikeluarkan;
 - e. deposit biaya pemeriksaan untuk mediasi atau perundingan untuk arbitrase, diserahkan oleh masing-masing pihak sebelum dimulainya persidangan dan bersifat dapat dikembalikan apabila terdapat sisa alokasi biaya; dan
 - f. biaya pelaksanaan kesepakatan mediasi atau putusan arbitrase.
- (2) Biaya mediasi atau arbitrase, tata cara perhitungan, tata cara pembayaran, dan konsekuensi dari biaya diatur dalam Peraturan LAPS-SK.

Pasal 53

- (1) Penyelesaian Sengketa melalui LAPS-SK dapat dilakukan melalui:
 - a. tatap muka langsung di hadapan mediator atau arbiter;
 - b. media elektronik; dan/atau
 - c. pemeriksaan dokumen.
- (2) Penyelesaian Sengketa melalui media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling:
 - a. mendengar; atau
 - b. melihat dan mendengar, secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan.
- (3) Pelaksanaan penyelesaian Sengketa melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat dilakukan di kantor LAPS-SK maupun di kantor perwakilan Bank Indonesia.
- (4) LAPS-SK wajib menatausahakan seluruh informasi dan data terkait dengan penyelesaian Sengketa.

Pasal 54

- (1) Kesepakatan perdamaian yang dicapai dari mediasi bersifat final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.
- (2) Dalam hal para pihak menghendaki, kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dituangkan ke dalam akta perdamaian melalui proses arbitrase di LAPS-SK.
- (3) Mediasi dinyatakan selesai tanpa perdamaian jika kesepakatan perdamaian yang diharapkan dari perundingan mediasi ternyata tidak dapat tercapai.
- (4) Dalam hal mediasi dinyatakan selesai tanpa perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3), para pihak berdasarkan kesepakatan tertulis dapat melanjutkan

usaha penyelesaian Sengketa melalui arbitrase LAPS-SK sesuai Peraturan dan Acara Arbitrase di LAPS-SK.

Pasal 55

- (1) Putusan arbitrase LAPS-SK bersifat final, mempunyai kekuatan hukum tetap, dan mengikat para pihak.
- (2) Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan arbitrase akan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak.
- (3) Putusan arbitrase LAPS-SK yang berupa akta perdamaian memiliki kekuatan hukum sebagaimana putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum tetap.

BAB IV

PELAPORAN DAN PEMBERIAN INFORMASI OLEH LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR KEUANGAN

Pasal 56

- (1) LAPS-SK wajib menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. laporan berkala; dan
 - b. laporan nama Penyelenggara dan Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan.

Pasal 57

- (1) Laporan berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) huruf a memuat informasi:
 - a. masing-masing layanan paling sedikit:
 1. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
 2. demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
 3. jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan termasuk alasan penolakan;
 4. jumlah Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
 5. rata-rata jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;
 6. jenis layanan dan/atau produk yang menjadi Sengketa; dan
 7. jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan kesepakatan dan putusan dimaksud;
 - b. daftar 5 (lima) besar Sengketa yang diterima oleh LAPS-SK;
 - c. daftar Penyelenggara yang belum menjadi anggota LAPS-SK; dan
 - d. daftar anggota yang belum membayar iuran keanggotaan dari LAPS-SK.

- (2) Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran X yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (3) Laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan setiap 3 (tiga) bulan pada posisi akhir bulan Maret, Juni, September, dan Desember kepada Bank Indonesia, dan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

Pasal 58

- (1) Laporan nama Penyelenggara dan Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) huruf b disusun paling sedikit memuat:
 - a. nomor dan tanggal putusan atau kesepakatan;
 - b. nama Penyelenggara dan/atau Konsumen yang tidak melaksanakan putusan atau kesepakatan;
 - c. putusan atau kesepakatan;
 - d. batas waktu pelaksanaan putusan atau kesepakatan;
 - e. alasan tidak dilaksanakannya putusan atau kesepakatan; dan
 - f. tindak lanjut oleh LAPS-SK.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak batas waktu pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

Pasal 59

Dalam hal batas akhir penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (3) dan Pasal 58 ayat (3) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur nasional dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan Bank Indonesia sehubungan dengan hari raya keagamaan, kewajiban pelaporan disampaikan paling lambat pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

Pasal 60

- (1) Penyampaian laporan LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada Pasal 56 dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Bank Indonesia.
- (2) Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia atau tidak dapat beroperasi, penyampaian laporan LAPS-SK dilakukan melalui surat yang ditujukan kepada Bank Indonesia.
- (3) Dalam hal sistem pelaporan elektronik tidak dapat beroperasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bank Indonesia memberitahukan kepada LAPS-SK melalui:
 - a. surat;

- b. sistem pelaporan elektronik lain yang disediakan oleh Bank Indonesia; atau
- c. surat elektronik Bank Indonesia.

BAB V PENGAWASAN

Pasal 61

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada LAPS-SK melalui:
 - a. pengawasan tidak langsung; dan
 - b. pengawasan langsung.
- (2) Pengawasan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui monitoring, identifikasi, dan/atau asesmen melalui analisis laporan, data, dan informasi yang diperoleh Bank Indonesia.
- (3) Pengawasan langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui pemeriksaan secara berkala atau sewaktu-waktu baik secara tatap muka atau mekanisme lain yang ditetapkan Bank Indonesia.

Pasal 62

Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61, Bank Indonesia berwenang:

- a. meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari LAPS-SK; dan
 - b. meminta LAPS-SK untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu,
- melalui surat dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.

BAB VI TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 63

- (1) LAPS-SK yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. denda administratif;
 - b. peringatan tertulis, dan/atau
 - c. penggantian Pengurus dan/atau Pengawas.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia kepada LAPS-SK dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- (3) Sanksi administratif berupa denda administratif sebagaimana ayat (1) huruf a disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia yang paling sedikit memuat besaran denda yang dikenai dan batas waktu penyampaian bukti pembayaran.
- (4) LAPS-SK yang telah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana ayat (1) huruf b tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK.
- (5) Dalam hal setelah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1)

huruf b, LAPS-SK tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (4), LAPS-SK dapat dikenai sanksi administratif berupa penggantian Pengurus dan/atau Pengawas melalui surat dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.

- (6) 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.

Pasal 64

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian Pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia kepada Penyelenggara dengan tembusan kepada otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.
- (3) Penyelenggara yang telah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai LAPS-SK.
- (4) Dalam hal setelah dikenai sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Penyelenggara tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif berupa:
- a. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - b. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pemberhentian Pengurus;
 - d. denda administratif;
 - e. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - f. pencabutan izin usaha.
- (5) Sanksi administratif berupa denda administratif sebagaimana ayat (4) huruf d disampaikan melalui surat oleh Bank Indonesia yang paling sedikit memuat besaran denda yang dikenai dan batas waktu penyampaian bukti pembayaran.

- (6) Dalam hal terdapat tindakan pelanggaran Penyelenggara yang berdampak signifikan terhadap LAPS-SK, Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tanpa melalui peringatan tertulis.

BAB VII KOORDINASI

Pasal 65

- (1) Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan melakukan koordinasi dalam rangka penyelenggaraan LAPS-SK.
- (2) Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan kementerian dan/atau lembaga terkait dalam rangka penyelenggaraan LAPS-SK.
- (3) Cakupan koordinasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. kelembagaan LAPS-SK;
 - b. persetujuan operasional LAPS-SK;
 - c. pengawasan dan penerapan sanksi terhadap LAPS-SK; dan
 - d. hal lainnya.
- (4) Koordinasi antara Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi kegiatan:
- a. perubahan anggaran dasar LAPS-SK;
 - b. perubahan peraturan;
 - c. pemberitahuan jadwal pemaparan dan klarifikasi calon Pengurus dalam proses wawancara;
 - d. kegiatan pengawasan;
 - e. pemberitahuan jadwal pemaparan dan klarifikasi calon Pengawas dalam proses wawancara;
 - f. rencana kerja dan anggaran tahunan; dan
 - g. penyelesaian Sengketa bagi Penyelenggara di bawah kewenangan Bank Indonesia.
- (5) Hasil koordinasi antara Bank Indonesia dan otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan terkait kelembagaan LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan persetujuan operasional LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dapat berupa pemberian persetujuan atau penolakan secara tertulis kepada LAPS-SK.
- (6) Pemberian persetujuan atau penolakan secara tertulis kepada LAPS-SK sebagaimana dimaksud pada ayat (5) disampaikan oleh Bank Indonesia melalui otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan.

BAB VIII
KORESPONDENSI

Pasal 66

- (1) Korespondensi ditujukan kepada:
Bank Indonesia
Departemen Surveilans Sistem Pembayaran dan
Pelindungan Konsumen
Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.
- (2) Dalam hal terjadi perubahan alamat korespondensi
sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia
memberitahukan secara tertulis melalui surat atau
media lainnya.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 67

Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku pada
tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan
penempatan Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini
dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik
Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 26 November 2024

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD

DONI PRIMANTO JOEWONO

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

I. UMUM

Untuk mewujudkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan yang mampu melindungi dan menjaga kepercayaan Konsumen terhadap sektor keuangan dapat terjaga, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, Bank Indonesia mewajibkan Penyelenggara yang diatur dan diawasi Bank Indonesia bergabung dalam LAPS-SK.

LAPS-SK bertujuan untuk menyelesaikan Sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara dengan mudah diakses, independen, adil, efektif, efisien, serta dipercaya oleh Konsumen dan Penyelenggara. Selanjutnya Bank Indonesia melakukan penguatan kebijakan terkait LAPS-SK melalui penerbitan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan. Penguatan kebijakan dimaksud merupakan bentuk respons Bank Indonesia atas penerbitan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, di mana diperlukan proses penyelesaian Sengketa yang bersifat rahasia dan mengutamakan solusi yang saling menguntungkan para pihak.

Sehubungan dengan itu, Bank Indonesia perlu menyediakan peraturan pelaksanaan mengenai mekanisme pelaksanaan dan hal teknis untuk mendukung penyelenggaraan layanan penyelesaian Sengketa yang terintegrasi di sektor keuangan. Berdasarkan hal tersebut, perlu ditetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Peraturan Pelaksanaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Keuangan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Yang dimaksud dengan “otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan” adalah Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Huruf a
Cukup jelas.
Huruf b
Yang dimaksud dengan “surat persetujuan dari otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan” adalah surat persetujuan operasional sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
Yang dimaksud dengan “Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan” adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

Huruf c
Cukup jelas.

Huruf d
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Ayat (6)
Cukup jelas.

Pasal 3
Cukup jelas.

Pasal 4
Cukup jelas.

Pasal 5
Cukup jelas.

Pasal 6
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Yang dimaksud “menindaklanjuti perubahan anggaran dasar” antara lain pendaftaran kepada perangkat Pemerintah yang membidangi hukum untuk diberikan persetujuan.
Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 7
Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “kompilasi” adalah kumpulan hasil konsultasi atas rancangan Peraturan LAPS-SK dengan pemangku kepentingan termasuk hasil asesmen yang dilakukan oleh LAPS-SK.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan lihat penjelasan Pasal 2 ayat (2) huruf b.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perubahan Peraturan LAPS-SK” adalah penerbitan peraturan baru dan/atau perubahan terhadap peraturan LAPS-SK yang sudah berlaku.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “asosiasi” adalah asosiasi Penyelenggara yang menjalankan kegiatan di bidang Sistem Pembayaran, Kegiatan Layanan Uang, Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, dan kegiatan lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Iuran keanggotaan yang dibayar oleh Penyelenggara kepada LAPS-SK merupakan iuran yang telah ditetapkan dalam Rapat Umum Anggota dan merupakan kewajiban

Penyelenggara sebagai anggota perkumpulan dari LAPS-SK.

Besaran iuran keanggotaan mempertimbangkan antara lain besar kecilnya skala usaha Penyelenggara maupun variabel lain seperti aset Penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud “kesepakatan dan putusan” adalah kesepakatan yang dicapai dan putusan yang dihasilkan dalam proses penyelesaian Sengketa.

Contoh putusan LAPS-SK: putusan arbitrase yang telah diserahkan dan didaftarkan kepada Panitera Pengadilan Negeri dan telah melampaui jangka waktu permohonan pembatalan putusan arbitrase.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “media lain yang dikelola secara resmi oleh Penyelenggara” adalah media yang digunakan oleh Penyelenggara untuk komunikasi dengan Konsumen. Contoh: surat elektronik dan papan pengumuman yang disediakan di kantor cabang.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “tindak pidana” adalah:

1. tindak pidana di sektor keuangan yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan;
2. tindak pidana yang tercantum dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana dan/atau ketentuan tindak pidana yang berlaku di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan; dan/atau
3. tindak pidana lainnya dengan ancaman hukuman pidana penjara 1 (satu) tahun atau lebih, antara lain korupsi, pencucian uang, narkoba atau psikotropika, penyelundupan, kepabeanan, cukai, perdagangan orang, perdagangan senjata gelap, terorisme, pemalsuan uang, di bidang perpajakan, di bidang kehutanan, di bidang lingkungan hidup, di bidang kelautan, dan perikanan, yang pidananya telah selesai dijalani dalam waktu 20 (dua puluh) tahun terakhir sebelum dicalonkan.

Huruf c
Cukup jelas

Huruf d
Cukup jelas

Huruf e
Cukup jelas

Ayat (3)
Cukup jelas

Ayat (4)
Cukup jelas

Pasal 15

Ayat (1)
Cukup jelas

Ayat (2)
Cukup jelas

Ayat (3)
Contoh dokumen persyaratan administratif antara lain surat lamaran, fotokopi tanda pengenal, dan fotokopi nomor pokok wajib pajak.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Ayat (6)
Huruf a

Angka 1
Cukup jelas.

Angka 2

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Contoh tindak pidana lainnya: korupsi, pencucian uang, narkoba/psikotropika, penyelundupan, kepabeanan, cukai, perdagangan orang, perdagangan senjata gelap, terorisme, pemalsuan uang, di bidang perpajakan, di bidang kehutanan, di bidang

lingkungan hidup, dan di bidang kelautan dan perikanan.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Ayat (7)
Cukup jelas.

Ayat (8)
Cukup jelas.

Pasal 19
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Huruf a
Cukup jelas.
Huruf b
Tindak pidana lihat penjelasan Pasal 14 ayat (2) huruf b.
Huruf c
Cukup jelas.
Huruf d
Cukup jelas.
Huruf e
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Cukup jelas.

Pasal 22
Cukup jelas.

Pasal 23
Cukup jelas.

Pasal 24
Cukup jelas.

Pasal 25
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Huruf a

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Lihat penjelasan Pasal 18 ayat (6) huruf a angka 2 huruf c.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Termasuk dalam informasi lainnya antara lain informasi mengenai sumber daya yang memadai untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30
Cukup jelas.

Pasal 31
Cukup jelas.

Pasal 32
Cukup jelas.

Pasal 33
Cukup jelas.

Pasal 34
Cukup jelas.

Pasal 35
Cukup jelas.

Pasal 36
Cukup jelas.

Pasal 37
Ayat (1)
Huruf a
Yang dimaksud dengan “faktor eksternal” antara lain krisis ekonomi yang mengakibatkan target tidak dapat tercapai.
Yang dimaksud dengan “faktor internal” antara lain realisasi target penerimaan yang tidak mencapai target.

Huruf b
Cukup jelas.

Ayat (2)
Cukup jelas.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.

Ayat (5)
Cukup jelas.

Ayat (6)
Cukup jelas.

Ayat (7)
Cukup jelas.

Ayat (8)
Cukup jelas.

Ayat (9)
Cukup jelas.

Pasal 38
Cukup jelas.

Pasal 39
Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Otoritas yang berwenang di sektor jasa keuangan lihat

Lihat penjelasan Pasal 2 ayat (2) huruf b.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Pengendalian pengamanan informasi dan/atau dokumen layanan Sengketa pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh LAPS-SK antara lain:

- a. kerahasiaan;
- b. integritas;
- c. ketersediaan;
- d. keaslian;
- e. tidak dapat diingkari;
- f. pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data, dan aplikasi;
- g. pemisahan tugas dan tanggung jawab; dan

h. pemeliharaan jejak audit.

Yang dimaksud dengan “sistem pelaporan elektronik” adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Sistem elektronik yang digunakan oleh LAPS-SK antara lain sistem elektronik untuk penyelesaian Sengketa dan Rapat Umum Anggota.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen dan/atau Penyelenggara dalam bentuk surat dan/atau sarana elektronik lain milik Penyelenggara. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Ayat (1)

Proses verifikasi dan klarifikasi dilakukan untuk memastikan apakah pengaduan permohonan tersebut dapat dan layak diproses lebih lanjut ke tahapan selanjutnya.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Huruf d
Cukup jelas.

Huruf e
Contoh dokumen pendukung lainnya: bukti yang mendukung legalitas atau keabsahan pengajuan permohonan penyelesaian Sengketa.

Pasal 52
Cukup jelas.

Pasal 53
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Ruang lingkup menatausahakan antara lain administrasi pencatatan dan pengendalian informasi.

Pasal 54
Cukup jelas.

Pasal 55
Cukup jelas.

Pasal 56
Cukup jelas.

Pasal 57
Cukup jelas.

Pasal 58
Cukup jelas.

Pasal 59
Cukup jelas.

Pasal 60
Cukup jelas.

Pasal 61
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Bank Indonesia kepada LAPS-SK melalui mekanisme lainnya antara lain

dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang memungkinkan semua pihak saling melihat dan mendengar.

Pasal 62

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Bank Indonesia meminta LAPS-SK untuk melakukan sesuatu antara lain mengubah Peraturan LAPS-SK yang tidak sesuai dengan prinsip LAPS-SK.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.