

# Prosedur Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan



**1** Konsumen menyampaikan **Permohonan Penyelesaian Sengketa**



**2** **Verifikasi** terhadap dokumen permohonan



**3** **Konfirmasi** penerimaan permohonan penyelesaian sengketa



**6** **Tercapai kesepakatan**

LAPS melakukan **monitoring** terhadap pelaksanaan kesepakatan



**5** Proses penyelesaian sengketa melalui **mediasi**



**4** **Pemilihan atau penunjukan** pihak ketiga

Tidak tercapai **kesepakatan**



dilanjutkan ke arbitrase LAPS atau melalui Pengadilan Negeri.

**Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan,**  
Wisma Mulia 2 Lt. 16,  
Jl. Gatot Subroto No. 42 Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta 12710  
Nomor telepon (021) 29600292  
E-mail : lapssjk@gmail.com atau lapssjk@ojk.co.id