



BANK INDONESIA

Kodifikasi Peraturan Bank Indonesia

Liabilitas dan Modal

*Transparansi Informasi Produk Bank
dan Penggunaan Data Pribadi
Nasabah, Penyelesaian Pengaduan
Nasabah dan Mediasi Perbankan*

DISCLAIMER

Isi kodifikasi ini adalah himpunan peraturan Bank Indonesia yang disusun secara sistematis berdasarkan kelompok dan topik tertentu untuk memudahkan pembaca memahami peraturan dan menelusuri rekam jejak keberlakuan suatu peraturan Bank Indonesia. Penyusunan kodifikasi ini telah melalui proses pemeriksaan dan *editing* terkait keakuratan dan kelengkapan peraturan yang dikodifikasikan. Namun demikian mengingat bahwa peraturan Bank Indonesia dapat berubah dari waktu ke waktu, maka setiap akses dan penggunaan atas kodifikasi ini agar dilakukan secara bijaksana dengan memperhatikan tanggal unggah dan sumber orisinal dari masing-masing peraturan Bank Indonesia yang dirujuk.¹

¹ Peraturan Bank Indonesia dapat diakses pada situs resmi Bank Indonesia <http://www.bi.go.id/> atau melalui fasilitas pencarian peraturan pada situs resmi Bank Indonesia (<http://www.bi.go.id/web/id/Peraturan/Search/>).



Kodifikasi Peraturan Bank Indonesia

Liabilitas dan Modal

*Transparansi Informasi Produk Bank
dan Penggunaan Data Pribadi
Nasabah, Penyelesaian Pengaduan
Nasabah, dan Mediasi Perbankan*

Tim Penyusun

Ramlan Ginting
Chandra Murniadi
Dudy Iskandar
Gantiah Wuryandani
Siti Astiyah
Wahyu Yuwana Hidayat
Komala Dewi
Wirza Ayu Novriana
Indri Tryana
Anggayasti Hayu Anindita
Laura Grace Gabriella

Pusat Riset dan Edukasi Bank Sentral (PRES)

Bank Indonesia

Telp: 021-29817321

Fax.: 021-2311580

email: PRES@bi.go.id

Hak Cipta © 2012, Bank Indonesia

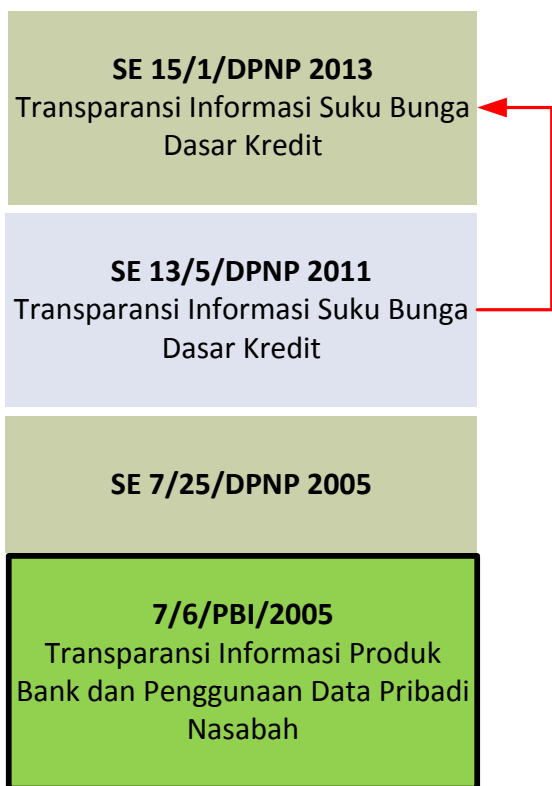
2012

DAFTAR ISI

| | Paragraf | Halaman |
|--|---------------------|---------------------|
| Daftar Isi | | Hal. i – ii |
| Rekam Jejak Regulasi Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah | | Hal. iii |
| Rekam Jejak Regulasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah | | Hal. iv |
| Rekam Jejak Regulasi Mediasi Perbankan | | Hal. v |
| Dasar Hukum | | Hal. vi |
| Regulasi Terkait | | Hal. vi |
| Regulasi Bank Indonesia | | Hal. vi |
| Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah | | |
| <i>Ketentuan Umum</i> | <i>Par. 1 – 3</i> | <i>Hal. 1 – 2</i> |
| <i>Transparansi Informasi Produk Bank</i> | <i>Par. 4 – 8</i> | <i>Hal. 2 – 9</i> |
| <i>Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah</i> | <i>Par. 9 – 11</i> | <i>Hal. 9 – 11</i> |
| <i>Sanksi</i> | <i>Par. 12</i> | <i>Hal. 11 – 12</i> |
| Penyelesaian Pengaduan Nasabah | | |
| <i>Ketentuan Umum</i> | <i>Par. 13 – 17</i> | <i>Hal. 12 – 13</i> |
| <i>Penerimaan Pengaduan</i> | <i>Par. 18 – 21</i> | <i>Hal. 13 – 17</i> |
| <i>Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan</i> | <i>Par. 22 – 25</i> | <i>Hal. 17 – 20</i> |
| <i>Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan</i> | <i>Par. 26 – 27</i> | <i>Hal. 20 – 21</i> |
| <i>Pelaporan</i> | <i>Par. 28</i> | <i>Hal. 21 – 22</i> |
| <i>Sanksi</i> | <i>Par. 29 – 31</i> | <i>Hal. 22 – 23</i> |
| Mediasi Perbankan | | |
| <i>Ketentuan Umum</i> | <i>Par. 32</i> | <i>Hal. 23</i> |
| <i>Penyelenggaraan Mediasi Perbankan</i> | <i>Par. 33 – 37</i> | <i>Hal. 23 – 25</i> |
| <i>Proses Beracara pada Mediasi Perbankan</i> | <i>Par. 38 – 44</i> | <i>Hal. 25 – 30</i> |
| <i>Lain-Lain</i> | <i>Par. 45 – 46</i> | <i>Hal. 30 – 31</i> |
| <i>Sanksi</i> | <i>Par. 47</i> | <i>Hal. 31</i> |
| Lampiran | | Hal. 32 – 49 |
| <i>Lampiran 1 Contoh Klausula Transparansi Informasi Produk Bank Pada Formulir Aplikasi yang Diisi oleh Nasabah</i> | | <i>Hal. 32</i> |
| <i>Lampiran 2 Contoh Pernyataan Jaminan Tertulis Penggunaan Data Pribadi Nasabah/Pelanggan Badan Hukum Lain oleh Bank untuk Tujuan Komersial</i> | | <i>Hal. 33</i> |
| <i>Lampiran 3 Contoh Klausula Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah pada Formulir Aplikasi yang Diisi Nasabah</i> | | <i>Hal. 34 – 35</i> |
| <i>Lampiran 4 Petunjuk Pengisian Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah</i> | | <i>Hal. 36 – 39</i> |
| <i>Lampiran 4 A Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah</i> | | <i>Hal. 40 – 41</i> |

| | | |
|-------------------|---|---------------------|
| Lampiran 5 | Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa | Hal. 42 – 43 |
| Lampiran 6 | Tabel Komponen Perhitungan Suku Bunga Dasar Kredit (Prime Lending Rate) | Hal. 44 |
| Lampiran 7 | Format Publikasi Suku Bunga Dasar Kredit (Prime Lending Rate) di Surat Kabar, Website, dan Kantor Bank | Hal. 45 |

Rekam Jejak Regulasi Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah



Keterangan :



Dicabut



PBI Masih Berlaku

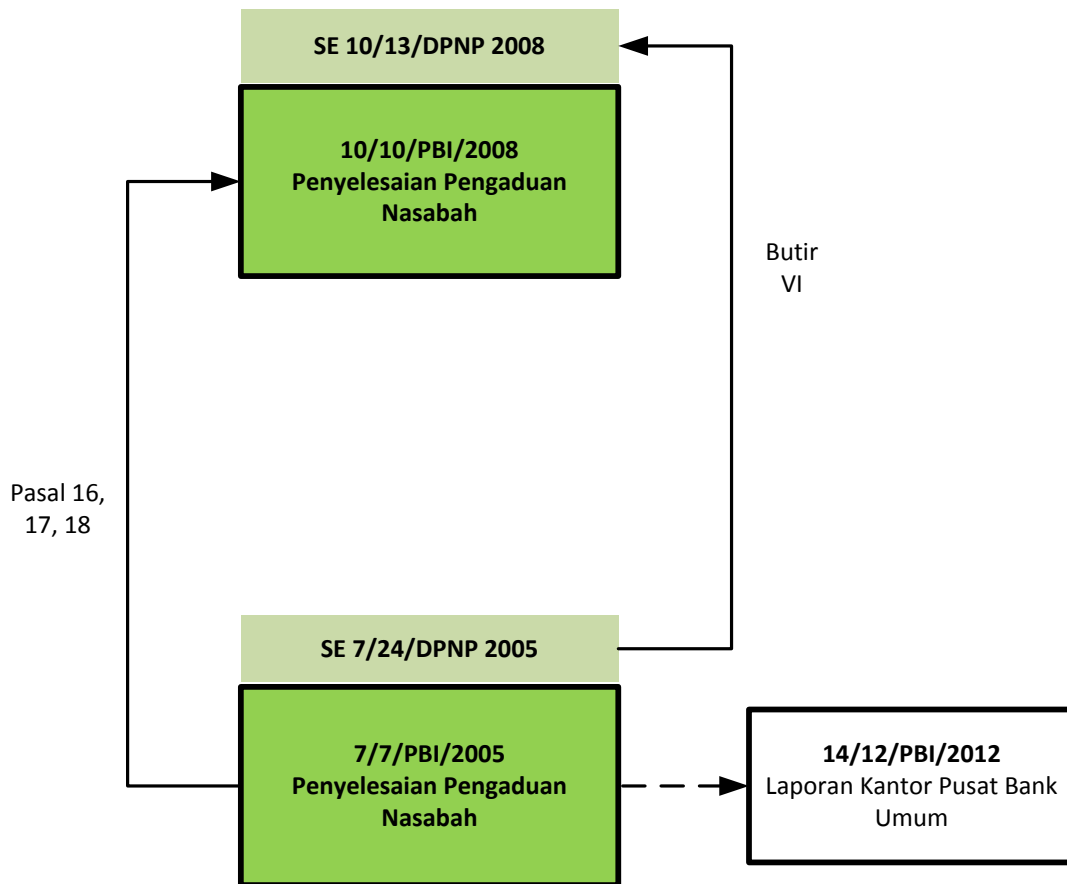


SE Masih Berlaku



SE Tidak Berlaku

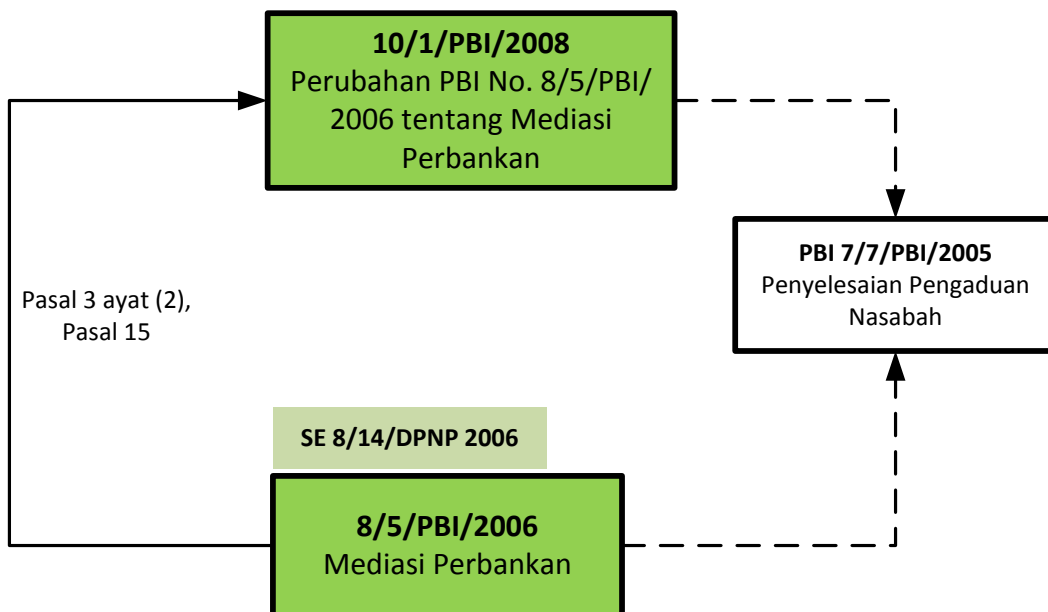
Rekam Jejak Regulasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah



Keterangan:

- Diubah
- Berkaitan
- PBI Masih Berlaku
- SE Masih Berlaku
- Regulasi Terkait

Rekam Jejak Regulasi Mediasi Perbankan



Keterangan:

- > Diubah
- - -> Berkaitan
- PBI Masih Berlaku
- SE Masih Berlaku
- Regulasi Terkait

Dasar Hukum :

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Regulasi Terkait :

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/12/PBI/2012 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Regulasi Bank Indonesia :

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/1/DPNP 2013 perihal Transparansi Informasi Suku Bunga Dasar Kredit
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/13/DPNP 2008 perihal Perubahan Surat Edaran Nomor 7/24/DPNP 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP 2006 perihal Mediasi Perbankan
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/25/DPNP 2005 perihal Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| | | Perbankan |
| | | Liabilitas dan Modal |
| | | Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah |
| | BAB I | <i>Ketentuan Umum</i> |
| 1 | Pasal 1 7/6/PBI/2005 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing. 2. Kantor Bank adalah kantor pusat, kantor cabang, dan kantor di bawah kantor cabang. 3. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (<i>walk-in customer</i>). 4. Produk Bank adalah produk dan atau jasa perbankan termasuk produk dan atau jasa lembaga keuangan bukan Bank yang dipasarkan oleh Bank sebagai agen pemasaran. 5. Pihak Lain adalah pihak-pihak di luar Bank, termasuk namun tidak terbatas pada pihak-pihak yang berada dalam satu kelompok usaha dengan Bank. 6. Data Pribadi Nasabah adalah identitas yang lazim disediakan oleh Nasabah kepada Bank dalam rangka melakukan transaksi keuangan dengan Bank. |
| 2 | Pasal 2 7/6/PBI/2005 Ayat (1) – (3) SE 7/25/DPNP 2005 Romawi I | <ol style="list-style-type: none"> (1) Bank wajib menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah. (2) Dalam menerapkan transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. transparansi informasi mengenai Produk Bank; dan b. transparansi penggunaan Data Pribadi Nasabah. (3) Kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberlakukan di seluruh Kantor Bank. (4) Kewajiban Bank untuk melakukan transparansi informasi Produk Bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan Bank maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui Bank. (5) Informasi yang disediakan Bank harus mengungkapkan karakteristik Produk Bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut. (6) Dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat kepada Bank dan melindungi kepentingan Nasabah, penggunaan data pribadi Nasabah untuk tujuan komersial harus dilakukan secara transparan dan dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari Nasabah. (7) Penggunaan data pribadi Nasabah untuk tujuan komersial perlu dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari Nasabah untuk mengurangi potensi tuntutan hukum kepada Bank dalam hal Nasabah merasa hak-hak pribadinya tidak dilindungi oleh Bank. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| 3 | Pasal 3 7/6/PBI/2005 | Direksi Bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur transparansi informasi mengenai Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 2. |
| | BAB II | Transparansi Informasi Produk Bank |
| 4 | Pasal 4 7/6/PBI/2005 | <p>(1) Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.</p> <p><i>Informasi tertulis antara lain dalam bentuk leaflet, brosur, atau bentuk tertulis lainnya.</i></p> <p>(2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.</p> <p><i>Informasi secara lisan kepada Nasabah dapat dilakukan dengan menjelaskan ringkasan karakteristik Produk Bank, dengan tetap memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan.</i></p> <p>(3) Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (<i>mislead</i>) dan atau tidak etis (<i>misconduct</i>).</p> <p><i>Bank memberikan informasi yang akurat dan sebenar-benarnya mengenai Produk Bank yang akan dimanfaatkan Nasabah dengan memenuhi etika penyampaian informasi yang berlaku umum. Pemberian informasi dianggap menyesatkan (<i>mislead</i>) apabila Bank memberikan informasi yang tidak sesuai dengan fakta, misalnya menyebutkan produk reksadana sebagai deposito. Pemberian informasi dianggap tidak etis (<i>misconduct</i>) antara lain apabila memberikan penilaian negatif terhadap Produk Bank lain.</i></p> |
| | SE 7/25/DPNP 2005 Romawi II No. 1 | <p>(4) Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan transparansi informasi Produk Bank yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban Bank untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> menyediakan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh mengenai karakteristik Produk Bank, baik untuk produk/jasa yang diterbitkan secara langsung oleh Bank maupun produk/jasa yang diterbitkan dan atau dikelola oleh lembaga keuangan lain dan dipasarkan oleh Bank; menyediakan informasi mengenai karakteristik Produk Bank yang dituangkan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; menyampaikan informasi mengenai karakteristik Produk Bank kepada Nasabah secara lisan dan atau tertulis; memperhatikan etika penyampaian informasi, antara lain dengan tidak membandingkan suatu Produk Bank dengan produk sejenis dari Bank lain dan secara jelas menyebutkan nama produk dan atau nama Bank lain tersebut; memperhatikan kebenaran dan akurasi informasi melalui penyediaan dan penyampaian informasi yang sesuai dengan karakteristik Produk Bank yang sesungguhnya dan selalu |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | SE 7/25/DPNP 2005 Romawi II No. 7 | <p>diperbaharui sesuai dengan perubahan, penambahan, dan atau pengurangan yang dilakukan pada karakteristik Produk Bank;</p> <p>f. memperhatikan tata letak (<i>layout</i>) dan cara pengungkapan informasi yang singkat, jelas, sistematis dan utuh;</p> <p>g. menggunakan jenis dan ukuran huruf yang mudah dibaca dan warna tulisan yang kontras dengan warna latar;</p> <p>h. meminta Nasabah untuk menandatangani formulir yang memuat klausula yang menyatakan bahwa Nasabah telah memahami dan menyetujui segala persyaratan pemanfaatan Produk Bank, termasuk manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank tersebut;</p> <p>i. memberitahukan setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank kepada setiap Nasabah yang sedang memanfaatkan Produk Bank baik secara tertulis kepada setiap Nasabah dan atau melalui pengumuman; dan</p> <p>j. menyediakan informasi tertulis mengenai karakteristik Produk Bank di setiap Kantor Bank pada lokasi yang mudah diakses oleh Nasabah.</p> <p>(5) Dalam hal Bank menyediakan informasi mengenai karakteristik Produk Bank dalam bahasa lain selain bahasa Indonesia, maka yang dijadikan pedoman baku adalah informasi yang disediakan dalam bahasa Indonesia.</p> <p>(6) Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur tertulis transparansi informasi Produk Bank yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <p>a. Pejabat dan atau petugas Bank yang menangani pelayanan Nasabah memberikan penjelasan mengenai karakteristik Produk Bank secara lisan dan atau tertulis kepada Nasabah dan atau calon Nasabah yang akan memanfaatkan Produk Bank tersebut. Penjelasan secara lisan harus memperhatikan kelengkapan informasi yang disampaikan, terutama yang terkait dengan risiko dan biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank;</p> <p>b. Pejabat dan atau petugas Bank meminta konfirmasi kepada Nasabah mengenai kejelasan informasi karakteristik Produk Bank yang disampaikan dan pemahaman Nasabah mengenai Produk Bank tersebut;</p> <p>c. Pejabat dan atau petugas Bank meminta tanda tangan Nasabah pada lembar aplikasi pemanfaatan Produk Bank sebagaimana terdapat dalam contoh pada Lampiran 1 yang antara lain menyatakan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pejabat dan atau petugas Bank telah menjelaskan karakteristik Produk Bank secara utuh; dan 2) Nasabah telah mengerti dan memahami penjelasan mengenai karakteristik Produk Bank yang diberikan oleh pejabat dan atau petugas Bank. |
| 5 | Pasal 5 7/6/PBI/2005 Ayat (1) SE 7/25/DPNP 2005 | <p>(1) Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 4 sekurang-kurangnya meliputi:</p> <p>a. Nama Produk Bank, yaitu sebutan komersial yang digunakan sebagai identitas suatu Produk Bank;</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|------------------------------------|--|
| | SE 15/1/DPNP 2013 Romawi III | <ul style="list-style-type: none"> c. Penghitungan SBDK sebagaimana dimaksud pada huruf b berlaku untuk jenis kredit: <ul style="list-style-type: none"> 1. kredit korporasi; 2. kredit ritel; 3. kredit mikro; dan 4. kredit konsumsi (KPR dan Non KPR). Kredit konsumsi non KPR tidak termasuk penyaluran dana melalui kartu kredit dan kredit tanpa agunan (KTA). d. Penggolongan kredit korporasi, kredit ritel, dan kredit konsumsi (KPR dan Non KPR) dilakukan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh internal Bank, sedangkan penggolongan kredit mikro berpedoman pada definisi usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. e. Penghitungan SBDK dalam Surat Edaran Bank Indonesia ini hanya berlaku untuk kredit yang diberikan dalam mata uang Rupiah. f. Penghitungan SBDK sebagaimana dimaksud pada huruf b, tidak termasuk komponen estimasi premi risiko, yang merupakan penilaian Bank terhadap prospek pelunasan kredit oleh calon debitur, baik debitur individual maupun kelompok debitur, yang antara lain mempertimbangkan kondisi keuangan, jangka waktu kredit, dan prospek usaha. g. Suku bunga kredit sebagaimana pada huruf a merupakan penjumlahan SBDK dengan estimasi premi risiko. <p>3) Pelaporan dan Publikasi SBDK</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pelaporan SBDK <ul style="list-style-type: none"> 1. Laporan SBDK disampaikan kepada Bank Indonesia secara bulanan untuk posisi akhir bulan. 2. Laporan SBDK memuat: <ul style="list-style-type: none"> a) rincian penghitungan masing-masing komponen SBDK sebagaimana dimaksud dalam butir 2)b; b) jenis kredit sebagaimana dimaksud dalam butir 2)c; c) komponen estimasi premi risiko sebagaimana dimaksud dalam butir 2)f; dan d) suku bunga kredit sebagaimana dimaksud dalam butir 2)g; 3. Pelaporan SBDK disampaikan secara <i>on-line</i> melalui Laporan Berkala Bank Umum (LBBU) dengan berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai LBBU. 4. Selama laporan SBDK pada sistem LBBU belum menyediakan format laporan SBDK untuk kredit mikro maka laporan SBDK untuk kredit mikro wajib disampaikan secara <i>off-line</i> berupa <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i>, kepada Bank Indonesia, dengan alamat sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Departemen Pengawasan Bank, Jl. M.H. Thamrin |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|-----------------|--|
| | | <p>No. 2, Jakarta 10350, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah kerja Kantor Pusat Bank Indonesia; atau</p> <p>b) Kantor Perwakilan Bank Indonesia, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah kerja Kantor Pusat Bank Indonesia, dengan tembusan kepada Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Jl. M.H Thamrin No. 2, Jakarta 10350.</p> <p>5. Format laporan SBDK untuk kredit mikro sebagaimana dimaksud pada angka 4 dilakukan berpedoman pada Lampiran 6 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan ini.</p> <p>b. Publikasi Laporan SBDK</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publikasi laporan SBDK dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a) papan pengumuman di setiap kantor Bank; b) halaman utama website Bank; dan c) surat kabar yang memiliki peredaran luas. 2. Publikasi SBDK sebagaimana dimaksud dalam butir 1.a dan butir 1.b dilakukan setiap saat, sedangkan publikasi SBDK sebagaimana dimaksud dalam butir 1.c dilakukan paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah akhir bulan Maret, Juni, September, dan Desember untuk posisi SBDK akhir bulan yang bersangkutan. 3. SBDK yang dipublikasikan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam butir 1.a dan butir 1.b adalah SBDK yang berlaku pada saat dipublikasikan. 4. Dalam mempublikasikan SBDK, Bank wajib mencantumkan kalimat sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) "Suku Bunga Dasar Kredit (SBDK) digunakan sebagai dasar penetapan suku bunga kredit yang akan dikenakan oleh Bank kepada nasabah. SBDK belum memperhitungkan komponen estimasi premi risiko yang besarnya tergantung dari penilaian Bank terhadap risiko untuk masing-masing debitur atau kelompok debitur. Dengan demikian, besarnya suku bunga kredit yang dikenakan kepada debitur belum tentu sama dengan SBDK"; dan b) "Dalam kredit konsumsi non KPR tidak termasuk penyaluran dana melalui kartu kredit dan kredit tanpa agunan (KTA)". 5. Selain mencantumkan kalimat sebagaimana dimaksud pada angka 4, untuk publikasi yang dilakukan melalui surat kabar sebagaimana dimaksud dalam butir 1.c, Bank wajib mencantumkan kalimat sebagai berikut: "Informasi SBDK yang berlaku setiap saat dapat dilihat pada publikasi di setiap kantor Bank dan/atau website Bank". 6. SBDK dipublikasikan kepada masyarakat dalam bentuk angka akhir dari hasil penghitungan komponen SBDK |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|--|
| | <p>Pasal 5 7/6/PBI/2005 Ayat (2)</p> | <p>sebagaimana dimaksud dalam butir 3)a.2.a) dan butir 3)a.2.b) dengan format publikasi yang berpedoman pada Lampiran 7 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari ketentuan ini.</p> <p>7. Bank wajib memberikan informasi mengenai SBDK dan suku bunga kredit dalam surat pemberitahuan persetujuan kredit (<i>offering letter</i>) atau dokumen lainnya kepada calon debitur sebelum penandatanganan perjanjian kredit.</p> <p>4) Perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan Perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan dalam hal ini adalah cara-cara perhitungan yang digunakan oleh Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah untuk menetapkan besarnya bagi hasil dan margin keuntungan Bank yang harus dibayar Nasabah dan atau besarnya bagi hasil yang akan diterima Nasabah. Informasi mengenai perhitungan bagi hasil dan margin keuntungan antara lain meliputi:</p> <p>a) metode bagi hasil yang digunakan, yaitu <i>profit loss sharing</i> atau <i>revenue sharing</i>;</p> <p>b) nisbah bagi hasil untuk Bank dan Nasabah; dan</p> <p>c) besarnya persentase margin keuntungan Bank.</p> <p>g. Jangka waktu berlakunya Produk Bank, yaitu periode atau masa pemanfaatan Produk Bank oleh Nasabah yang ditetapkan oleh Bank atau lembaga keuangan lain yang menerbitkan dan atau mengelola Produk Bank tersebut. Selain hal tersebut, informasi mengenai jangka waktu berlakunya Produk Bank antara lain juga meliputi:</p> <p>1) kemungkinan penghentian pemanfaatan Produk Bank sebelum jangka waktu yang ditetapkan berakhir dan konsekuensi yang akan ditanggung oleh Nasabah, seperti denda dan atau penalti; dan</p> <p>2) perpanjangan jangka waktu pemanfaatan Produk Bank, termasuk informasi mengenai perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank.</p> <p>h. Penerbit (<i>issuer/originator</i>) Produk Bank, yaitu pihak-pihak yang menerbitkan dan atau mengelola Produk Bank. Informasi mengenai penerbit Produk Bank antara lain meliputi keterangan mengenai identitas penerbit dan atau pengelola Produk Bank, hubungan hukum antara Bank dengan penerbit dan atau pengelola Produk Bank dan Nasabah, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai perjanjian kerjasama antara Bank dengan penerbit dan atau pengelola Produk Bank tersebut.</p> <p>(2) Dalam hal Produk Bank terkait dengan penghimpunan dana, Bank wajib memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap Produk Bank tersebut.</p> <p><i>Informasi mengenai program penjaminan antara lain mengenai kejelasan apakah Produk Bank tersebut termasuk dalam program penjaminan.</i></p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | SE 7/25/DPNP 2005 Romawi II No. 6 | Sebagai contoh, apabila Bank memasarkan suatu produk asuransi maka Bank harus memberikan informasi kepada Nasabah bahwa produk asuransi yang dipasarkan oleh Bank tersebut tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan. |
| 6 | Pasal 6 7/6/PBI/2005 Ayat (1) SE 7/25/DPNP 2005 Romawi II No. 3-4 Pasal 6 7/6/PBI/2005 Ayat (2) | <p>(1) Bank wajib memberitahukan kepada Nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 5.</p> <p>(2) Dalam hal perubahan, penambahan, dan atau pengurangan terkait dengan karakteristik Produk Bank yang frekuensi perubahan, penambahan dan atau pengurangannya relatif rendah maka Bank memberitahukan perubahan, penambahan, dan atau pengurangan karakteristik Produk Bank tersebut kepada setiap Nasabah secara tertulis paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan, penambahan, dan atau pengurangan karakteristik tersebut berlaku. Sebagai contoh, perubahan suku bunga kredit, nisbah bagi hasil, dan atau perubahan limit kartu kredit harus diberitahukan secara tertulis kepada setiap Nasabah debitur paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan tersebut mulai berlaku.</p> <p>(3) Dalam hal perubahan, penambahan, dan atau pengurangan terkait dengan karakteristik Produk Bank yang memiliki frekuensi perubahan, penambahan, dan atau pengurangan cukup tinggi, pemberitahuan kepada Nasabah dapat dilakukan melalui pengumuman tertulis pada Kantor Bank dan atau tempat-tempat lainnya yang dapat diakses dan dibaca secara mudah oleh Nasabah. Sebagai contoh, perubahan suku bunga atau nisbah bagi hasil tabungan cukup diumumkan pada papan pengumuman di setiap Kantor Bank.</p> <p>(4) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada setiap Nasabah yang sedang memanfaatkan Produk Bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik Produk Bank tersebut.</p> <p><i>Untuk Produk Bank tertentu yang frekuensi perubahan karakteristiknya relatif tinggi, seperti perubahan suku bunga tabungan, pemberitahuan dapat dilakukan melalui pengumuman di Kantor Bank dan atau media lain yang mudah diakses oleh Nasabah.</i></p> |
| 7 | Pasal 7 7/6/PBI/2005 | <p>Bank dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik Produk Bank yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.</p> <p><i>Penempatan tulisan, bentuk huruf, dan warna tulisan dalam penjelasan karakteristik Produk Bank disajikan secara proporsional dan wajar sehingga mudah dibaca.</i></p> <p><i>Kalimat yang digunakan dalam menjelaskan Produk Bank disajikan secara singkat dan jelas sehingga mudah dimengerti.</i></p> |
| 8 | Pasal 8 7/6/PBI/2005 | (1) Bank wajib menyediakan layanan informasi karakteristik Produk Bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh masyarakat. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| | | <p><i>Layanan informasi dapat berupa publikasi tertulis di setiap Kantor Bank dan atau dalam bentuk informasi secara elektronik yang disediakan melalui hotline service / call center atau website.</i></p> <p>(2) Penyediaan layanan informasi mengenai Produk Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 4 sampai dengan Paragraf 7.</p> |
| | BAB III | Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah |
| 9 | <p>Pasal 9 7/6/PBI/2005</p> <p>SE 7/25/DPNP 2005 Romawi III No. 3 – 4</p> | <p>(1) Bank wajib meminta persetujuan tertulis dari Nasabah dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.</p> <p><i>Yang dimaksud dengan tujuan komersial adalah penggunaan Data Pribadi Nasabah oleh Pihak Lain untuk memperoleh keuntungan. Peraturan perundang-undangan yang berlaku misalnya di bidang informasi debitur.</i></p> <p>(2) Dalam permintaan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank wajib terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebarluasan Data Pribadi Nasabah kepada Pihak Lain.</p> <p>(3) Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan transparansi penggunaan data pribadi Nasabah yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban Bank untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mendapatkan persetujuan tertulis dari Nasabah dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi Nasabah kepada pihak lain di luar badan hukum Bank untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan b. menjelaskan secara tertulis dan atau lisan kepada Nasabah mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian persetujuan terhadap permintaan tertulis pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi Nasabah sebagaimana dimaksud pada huruf a. <p>(4) Dalam hal Nasabah Bank merupakan suatu badan hukum, maka pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi pihak yang ditunjuk mewakili badan hukum tersebut memerlukan persetujuan tertulis dari yang bersangkutan. Sebagai contoh, data pribadi “AAA” dan “BBB” sebagai pihak yang ditunjuk mewakili perusahaan “CCC” yang menjadi Nasabah Bank “DDD” termasuk dalam kategori data pribadi yang memerlukan persetujuan tertulis untuk dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain.</p> <p>(5) Permintaan persetujuan tertulis tidak boleh memuat klausula yang secara sepihak dapat digunakan oleh Bank untuk menyatakan bahwa Nasabah telah memberikan persetujuannya jika tidak memberikan tanda, tulisan, dan atau tanda tangan pada lembaran permintaan persetujuan tertulis yang diajukan Bank.</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|-----------------|--|
| | | <p>(6) Data pribadi Nasabah yang memerlukan persetujuan tertulis Nasabah untuk dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum Bank untuk tujuan komersial adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Nasabah; b. Alamat; c. Tanggal lahir dan atau umur; d. Nomor telepon; e. Nama ibu kandung; dan f. Keterangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim diberikan Nasabah kepada Bank dalam pemanfaatan Produk Bank. <p>(7) Termasuk dalam pengertian pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi Nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum Bank untuk tujuan komersial adalah pemberian data pribadi Nasabah kepada pihak lain yang melakukan kerjasama dengan Bank. Sebagai contoh, Bank yang melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi wajib meminta persetujuan tertulis dari Nasabah terlebih dahulu sebelum menyerahkan data pribadi Nasabah tersebut kepada perusahaan asuransi dimaksud.</p> <p>(8) Pemberian Data Pribadi Nasabah oleh Bank kepada pihak lain dalam rangka pengalihan dan atau penjualan aktiva Bank tidak termasuk dalam pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi Nasabah yang memerlukan persetujuan Nasabah terlebih dahulu. Sebagai contoh, transaksi anjak piutang dan atau sekuritisasi aset yang menyebabkan pemberian data pribadi Nasabah kepada pihak lain tidak termasuk dalam pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi yang memerlukan persetujuan tertulis dari Nasabah yang bersangkutan.</p> <p>(9) Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur tertulis transparansi penggunaan data pribadi Nasabah yang sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat dan atau petugas Bank menjelaskan kepada Nasabah yang akan memanfaatkan Produk Bank bahwa data pribadi yang diserahkan kepada Bank: <ol style="list-style-type: none"> 1) hanya akan digunakan untuk kepentingan internal Bank dan atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; atau 2) akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum Bank untuk tujuan komersial apabila disetujui secara tertulis oleh Nasabah. b. Dalam hal Bank akan memberikan dan atau menyebarkan data pribadi Nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum Bank, pejabat dan atau petugas Bank: <ol style="list-style-type: none"> 1) mengajukan permintaan persetujuan secara tertulis kepada Nasabah; dan 2) memberikan penjelasan kepada Nasabah mengenai tujuan dan konsekuensi pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi tersebut. c. Pejabat dan atau petugas Bank meminta Nasabah memberikan tanda, tulisan dan atau tanda tangan pada lembar permintaan persetujuan tertulis, sebagaimana contoh yang tercantum pada lampiran 3, sebagai bukti persetujuan Nasabah kepada Bank |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|--|
| | | untuk memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadinya kepada pihak lain. |
| 10 | Pasal 10 7/6/PBI/2005 | <p>(1) Permintaan persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 9 dapat dilakukan oleh Bank sebelum atau setelah Nasabah melakukan transaksi yang berkaitan dengan Produk Bank.</p> <p>(2) Persetujuan Nasabah terhadap permintaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan penandatanganan oleh Nasabah pada formulir khusus yang dibuat untuk keperluan tersebut.</p> <p><i>Klausula permintaan persetujuan bersifat opt-in, yaitu Bank dilarang melakukan hal-hal yang menjadi tujuan pencantuman klausula tersebut, sebelum Nasabah memberikan persetujuan.</i></p> |
| 11 | Pasal 11 7/6/PBI/2005 SE 7/25/DPNP 2005 Romawi III No. 7 | <p>(1) Dalam hal Bank akan menggunakan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari Pihak Lain untuk tujuan komersial, Bank wajib memiliki jaminan tertulis dari Pihak Lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya.</p> <p>(2) Dalam hal Bank akan menggunakan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain untuk tujuan pemasaran Produk Bank maka penggunaan data pribadi tersebut harus didukung dengan pernyataan tertulis dari pihak lain tersebut yang sekurang-kurangnya memuat pernyataan bahwa seseorang dan atau sekelompok orang yang data pribadinya diberikan kepada Bank tidak berkeberatan atas penyebaran data pribadinya untuk tujuan komersial. Contoh pernyataan tertulis yang harus dimiliki Bank terdapat dalam Lampiran 2.</p> |
| | BAB IV | Sanksi |
| 12 | Pasal 12 7/6/PBI/2005 SE 15/1/DPNP 2013 Romawi IV | <p>(1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 2, Paragraf 3, Paragraf 4, Paragraf 5, Paragraf 6, Paragraf 7, Paragraf 8, Paragraf 9, Paragraf 10, dan Paragraf 11 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomo 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis.</p> <p>(2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.</p> <p><i>Perhitungan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank dilakukan pada aspek manajemen.</i></p> <p>(3) Bank yang tidak melakukan publikasi informasi SBDK melalui papan pengumuman sebagaimana dimaksud dalam butir 3)b. 1.a) dan melalui <i>website</i> sebagaimana dimaksud dalam butir 3)b.1.b), dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, berupa teguran tertulis dan dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | | <p>(4) Bank yang terlambat mengumumkan Laporan SBDK melalui surat kabar sebagaimana dimaksud dalam butir 3)b.1.c) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah) per hari keterlambatan sebagaimana diatur dalam Pasal 36 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/14/PBI/2012 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank.</p> <p>(5) Bank yang tidak mengumumkan Laporan SBDK sebagaimana dimaksud dalam butir 3)b.1.c) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sebagaimana diatur dalam Pasal 36 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/ 14/PBI/2012 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank.</p> <p>(6) Pengenaan sanksi kewajiban membayar sebagaimana dimaksud pada angka (2) dan angka (3) dilakukan oleh Bank Indonesia dengan cara mendebet rekening giro Bank yang bersangkutan yang ada di Bank Indonesia.</p> |
| | | Penyelesaian Pengaduan Nasabah |
| | BAB I | Ketentuan Umum |
| 13 | Pasal 1 7/7/PBI/2005 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing. 2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (<i>walk-in customer</i>). 3. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah. 4. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. 5. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perbankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui Bank. 6. Kantor Bank adalah kantor pusat, kantor cabang, dan kantor di bawah kantor cabang. |
| 14 | Pasal 2 7/7/PBI/2005 Ayat (1) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi I | <p>(1) Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.</p> <p>Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.</p> <p>Setiap Nasabah, termasuk <i>walk-in customer</i>, memiliki hak untuk mengajukan Pengaduan.</p> <p>Pengajuan Pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|--|
| | Pasal 2 7/7/PBI/2005 Ayat 2 SE 7/24/DPNP 2005 Romawi II No. 6 | (2) Untuk menyelesaikan Pengaduan, Bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi: a. penerimaan Pengaduan; b. penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan c. pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan. Setiap Pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu yang ditetapkan. |
| 15 | Pasal 3 7/7/PBI/2005 | Direksi Bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 14. |
| 16 | Pasal 4 7/7/PBI/2005 Ayat (1) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi II No. 1-3 Pasal 4 7/7/PBI/2005 Ayat (2) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi II No. 4 | (1) Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap Kantor Bank untuk menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah. Pemilihan bentuk unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan didasarkan pada skala usaha Bank dan kompleksitas kegiatan usaha Bank. Dalam pembentukan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan dimungkinkan adanya kombinasi pembentukan unit khusus pada kantor tertentu dan fungsi khusus pada Kantor Bank lainnya. Dalam hal dibentuk unit khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan di Kantor Bank, maka unit khusus tersebut diperlakukan sebagai unit kerja yang terpisah dari unit kerja lain dan dicantumkan dalam struktur organisasi Bank. Dalam hal dibentuk fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan di Kantor Bank, maka penugasan pejabat/petugas yang ditunjuk dituangkan dalam suatu surat keputusan Direksi Bank. (2) Kewenangan unit dan atau fungsi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diatur dalam kebijakan dan prosedur penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 14. Direksi Bank menetapkan kewenangan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan dalam kebijakan dan prosedur baku penerimaan, penanganan, dan pemantauan penyelesaian Pengaduan. Kewenangan tersebut harus dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan secara efektif dalam jangka waktu yang ditetapkan. |
| 17 | Pasal 5 7/7/PBI/2005 | Bank wajib mempublikasikan keberadaan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan kepada masyarakat secara tertulis dan atau elektronik. |
| | BAB II | <i>Penerimaan Pengaduan</i> |
| 18 | Pasal 6 7/7/PBI/2005 Ayat 1 SE 7/24/DPNP 2005 | (1) Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah. Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan penerimaan Pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| | Romawi III No. 1 | <p>unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan di setiap Kantor Bank untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah tanpa memperhatikan Kantor Bank tempat Nasabah membuka rekening dan atau Kantor Bank tempat Nasabah melakukan Transaksi Keuangan; b. meminta surat kuasa khusus dari Perwakilan Nasabah yang menyatakan Nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, dan atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Nasabah dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah; c. mencatat setiap Pengaduan dalam register penerimaan Pengaduan; dan d. menjelaskan kebijakan dan prosedur penyelesaian Pengaduan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah pada saat yang bersangkutan mengajukan Pengaduan. |
| | Pasal 6 7/7/PBI/2005 Ayat (2) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi III No. 2 | <p>(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.</p> <p>Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur tertulis penerimaan Pengaduan, baik untuk Pengaduan yang diajukan secara lisan maupun untuk Pengaduan yang diajukan secara tertulis.</p> |
| | Pasal 6 7/7/PBI/2005 Ayat (3) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi III No. 3 | <p>(3) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, maka Pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.</p> <p>Prosedur tertulis penerimaan Pengaduan yang diajukan secara tertulis sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan dapat diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah. - Pengaduan tertulis sekurang-kurangnya memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) nama Nasabah; 2) nomor rekening dan atau jenis Transaksi Keuangan; 3) tanggal Transaksi Keuangan; dan 4) permasalahan yang diadukan. - Pengajuan Pengaduan tertulis dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> 1) fotokopi bukti identitas Nasabah; dan 2) fotokopi dokumen pendukung Pengaduan yang antara lain dapat berupa: <ol style="list-style-type: none"> a) bukti setoran atau penarikan; b) bukti transfer; c) <i>statement of Account</i>; dan atau d) dokumen pendukung lainnya yang dimiliki dan atau dikuasai oleh Nasabah. <p>Dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain dokumen di atas Bank juga meminta:</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | <p>Pasal 6 7/7/PBI/2005 Ayat (4) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi III No. 4</p> | <p>a) fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah; dan b) surat kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Nasabah.</p> <p>Dalam hal Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka yang berwenang mewakili lembaga dan atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.</p> <p>(4) Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.</p> <p>Prosedur tertulis penerimaan Pengaduan yang diajukan secara lisan sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <p>a. Pengaduan lisan yang dilakukan tanpa tatap muka dengan pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan hanya dapat diajukan secara langsung oleh Nasabah yang bersangkutan.</p> <p>b. Pengaduan lisan yang dilakukan secara tatap muka dengan pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan dapat diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.</p> <p>c. Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan meminta informasi dari Nasabah yang sekurang-kurangnya meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. nama Nasabah; 2. nomor rekening dan atau jenis Transaksi Keuangan; 3. tanggal Transaksi Keuangan; dan 4. permasalahan yang diadukan. <p>Dalam hal Pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain informasi di atas Bank juga meminta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah; dan 2. surat kuasa khusus dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Nasabah. <p>Dalam hal Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka yang berwenang mewakili lembaga dan atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.</p> |
| | <p>Pasal 6 7/7/PBI/2005 Ayat (5)</p> | <p>(5) Dalam hal Pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Bank wajib meminta Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan Pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3).</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| 19 | Pasal 7 7/7/PBI/2005 | <p>(1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 18 dapat dilakukan pada setiap Kantor Bank dan tidak terbatas hanya pada Kantor Bank tempat Nasabah membuka rekening dan atau Kantor Bank tempat Nasabah melakukan Transaksi Keuangan.</p> <p>(2) Bank wajib memberikan penjelasan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian Pengaduan pada saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah mengajukan Pengaduan.</p> |
| 20 | <p>Pasal 8 7/7/PBI/2005 Ayat (1)</p> <p>SE 7/24/DPNP 2005 Romawi III No. 3e</p> <p>Pasal 8 7/7/PBI/2005 Ayat (2) – (3)</p> <p>SE 7/24/DPNP 2005 Romawi III No. 4d - f</p> | <p>(1) Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.</p> <p>Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan mencatat informasi yang diterima dari Nasabah pada register penerimaan Pengaduan.</p> <p>Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyampaikan kepada Nasabah:</p> <ol style="list-style-type: none"> nomor registrasi Pengaduan; nama dan nomor telepon pejabat dan atau petugas yang menerima Pengaduan; dan penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur yang akan ditempuh Bank dalam menyelesaikan Pengaduan, termasuk didalamnya pemberitahuan bahwa Pengaduan akan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. <p>(2) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> nomor registrasi Pengaduan; tanggal penerimaan Pengaduan; nama Nasabah; nama dan nomor telepon petugas Bank yang menerima Pengaduan; dan deskripsi singkat Pengaduan. <p>(3) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh petugas yang menerima Pengaduan.</p> <p>Pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang sekurang-kurangnya memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> nomor registrasi Pengaduan; tanggal penerimaan Pengaduan; nama Nasabah; nama Perwakilan Nasabah (bila diwakilkan); nomor rekening dan atau jenis Transaksi Keuangan; nama dan nomor telepon pejabat/petugas Bank yang menerima Pengaduan; dan deskripsi singkat Pengaduan. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--------------------------|---|
| | | <p>Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani oleh pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang menerima Pengaduan dari Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.</p> <p>Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah disertai dengan penjelasan singkat mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian Pengaduan.</p> |
| 21 | Pasal 9 7/7/PBI/2005 | <p>(1) Bank wajib memelihara catatan penerimaan Pengaduan.</p> <p>(2) Catatan penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. nomor registrasi Pengaduan; b. tanggal penerimaan Pengaduan; c. nama Nasabah; d. petugas penerima Pengaduan; dan e. deskripsi singkat Pengaduan. |
| | BAB III | <i>Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan</i> |
| 22 | Pasal 10 7/7/PBI/2005 | <p>(1) Bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis.</p> <p>(2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.</p> <p>(3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut; b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank; c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah. <p>(4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.</p> |
| 23 | Pasal 11 7/7/PBI/2005 | <p>(1) Dalam hal Pengaduan terkait dengan Transaksi Keuangan yang melibatkan pejabat Bank yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian Pengaduan wajib dilakukan oleh pejabat Bank yang tingkatannya lebih tinggi.</p> <p>(2) Apabila Pengaduan terkait dengan kewenangan pemimpin Kantor Bank tempat Nasabah mengalami permasalahan, maka penanganan dan penyelesaian Pengaduan diselesaikan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan di Kantor Bank yang lebih tinggi tingkatannya.</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| 24 | Pasal 12 7/7/PBI/2005 | Bank wajib menginformasikan status penyelesaian Pengaduan setiap saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai Pengaduan yang diajukannya. |
| 25 | Pasal 13 7/7/PBI/2005 Ayat (1) – (3) SE 7/24/DPNP 2005 Romawi IV | <p>(1) Dalam hal Pengaduan diajukan secara tertulis, Bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan dalam Paragraf 22.</p> <p>(2) Dalam hal Pengaduan diajukan secara lisan, Bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis dan atau lisan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan dalam Paragraf 18 ayat (4).</p> <p>(3) Hasil penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nomor registrasi Pengaduan; Permasalahan yang diadukan; dan Hasil penyelesaian Pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup. <p>(4) Direksi Bank dengan persetujuan Komisaris menetapkan kebijakan penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> meminta kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan Pengaduan secara tertulis dalam hal Pengaduan yang diajukan secara lisan oleh yang bersangkutan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam 2 (dua) hari kerja; menyelesaikan setiap Pengaduan tertulis yang terkait dengan produk yang diterbitkan Bank; menyelesaikan Pengaduan yang menyangkut produk lembaga keuangan dan atau pihak lain yang dipasarkan oleh Bank sesuai dengan perjanjian kerjasama antara penerbit dan atau pengelola produk dengan Bank; menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis dalam hal Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah menyampaikan Pengaduan secara tertulis. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, maka hasil penyelesaian Pengaduan disampaikan secara tertulis dan atau lisan. <p>(5) Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur tertulis penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Prosedur penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara lisan terhadap produk yang diterbitkan Bank yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan bekerja sama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diadukan untuk menyelesaikan Pengaduan. Proses penanganan dan penyelesaian Pengaduan lisan diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang ditatausahakan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|-----------------|---|
| | | <p>3) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara lisan dan atau tertulis kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya Pengaduan.</p> <p>4) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyusun ringkasan penyelesaian Pengaduan lisan yang memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian Pengaduan.</p> <p>b. Prosedur penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara tertulis terhadap produk yang diterbitkan Bank yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <p>1) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan bekerja sama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diadukan untuk menyelesaikan Pengaduan.</p> <p>2) Proses penanganan dan penyelesaian Pengaduan diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang ditatausahakan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan.</p> <p>3) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan harus diberitahukan terlebih dahulu kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang mengajukan Pengaduan sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.</p> <p>4) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah dalam jangka waktu:</p> <p>a) dua puluh hari kerja sejak diterimanya Pengaduan tertulis dari Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah apabila tidak terdapat perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan; atau</p> <p>b) empat puluh hari kerja sejak diterimanya Pengaduan tertulis dari Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah apabila terdapat perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan.</p> <p>5) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan menyusun ringkasan penyelesaian Pengaduan tertulis yang memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian Pengaduan.</p> <p>c. Prosedur penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara lisan dan atau tertulis terhadap produk lembaga keuangan dan atau pihak lain yang dipasarkan oleh Bank yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <p>1) Unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan bekerja sama dengan unit kerja yang menangani masalah hukum untuk menentukan apakah Pengaduan tersebut berada dalam batasan tanggung jawab Bank sebagai agen penjualan sesuai perjanjian kerjasama antara Bank dengan penerbit dan atau pengelola produk.</p> <p>2) Dalam hal permasalahan yang diadukan berada dalam batasan tanggung jawab Bank sebagai agen penjualan produk, maka</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|--|
| | | <p>prosedur penanganan dan penyelesaian Pengaduan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang terdapat pada ketentuan ini.</p> <p>3) Dalam hal permasalahan yang diadukan berada di luar batasan tanggung jawab Bank sebagai agen penjualan produk, maka Bank memberikan penjelasan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) penyelesaian Pengaduan menjadi tanggung jawab penerbit dan atau pengelola produk serta berada diluar kewenangan Bank; b) Bank akan meneruskan Pengaduan kepada penerbit dan atau pengelola produk; dan c) Bank akan membantu memonitor penyelesaian yang dilakukan oleh penerbit atau pengelola produk. <p>4) Proses penanganan dan penyelesaian Pengaduan terhadap produk lembaga keuangan dan atau pihak lain yang dipasarkan Bank diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang ditatausahakan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan.</p> |
| | BAB IV | <i>Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan</i> |
| 26 | <p>Pasal 14 7/7/PBI/2005</p> <p>SE 7/24/DPNP 2005 Romawi V No. 2</p> | <p>Bank wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan.</p> <p>Direksi Bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui Komisaris menetapkan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang diajukan secara lisan yang sekurang-kurangnya memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan Pengaduan lisan yang sekurang-kurangnya terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> 1) register penerimaan Pengaduan; 2) register penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan Pengaduan; 3) hasil penyelesaian Pengaduan; dan 4) ringkasan penyelesaian Pengaduan. b. Prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang diajukan secara tertulis yang sekurang-kurangnya memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan Pengaduan tertulis yang sekurang-kurangnya terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> 1) register penerimaan Pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang diserahkan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah pada saat mengajukan Pengaduan; 2) register penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | | <p>menyelesaikan Pengaduan;</p> <p>3) surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja;</p> <p>4) hasil penyelesaian Pengaduan; dan</p> <p>5) ringkasan penyelesaian Pengaduan.</p> |
| 27 | <p>Pasal 15 7/7/PBI/2005</p> <p>SE 7/24/DPNP 2005 Romawi V No. 2c</p> | <p>Bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan yang sekurang-kurangnya memuat informasi mengenai jenis produk, permasalahan, dan analisa penyebab terjadinya Pengaduan serta menyampaikannya kepada pimpinan Bank secara periodik.</p> <p>Prosedur penyusunan laporan internal yang paling kurang memuat tatacara pengumpulan informasi mengenai penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan dari setiap Kantor Bank dan penyampaian secara periodik kepada pimpinan Bank.</p> |
| | BAB V | Pelaporan |
| 28 | <p>Pasal 16 10/10/PBI/2008 Ayat (1) SE 10/13/DPNP 2008 Romawi V No. 1a</p> <p>SE 10/13/DPNP 2008 Romawi V No. 1b</p> <p>Pasal 16 10/10/PBI/2008 Ayat (2) – (3)</p> <p>SE 10/13/DPNP 2008 Romawi V No. 2 – 3</p> | <p>(1) Bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.</p> <p>Penyampaian pelaporan dilakukan secara <i>On-Line</i>, yaitu untuk periode pelaporan yang berakhir pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember dengan berpedoman pada tatacara pelaporan dan format sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum.</p> <p>Bank Perkreditan Rakyat (BPR) menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia secara manual, yaitu untuk periode pelaporan yang berakhir pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember dengan format sebagaimana pada lampiran 4 ketentuan ini.</p> <p>(2) Tata cara penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Bank Umum wajib berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum.</p> <p>(3) Tata cara penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Bank Perkreditan Rakyat wajib berpedoman pada ketentuan ini dan dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya masa laporan.</p> <p>Laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan disampaikan oleh BPR dalam masa 1 (satu) bulan sejak berakhirnya periode laporan. Apabila batas waktu penyampaian laporan adalah hari libur maka penyampaian laporan dilakukan pada 1 (satu) hari kerja sebelumnya. Sebagai contoh, laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk periode laporan yang berakhir pada bulan Maret 2008 wajib disampaikan paling lambat tanggal 30 April 2008. Dalam hal tidak terdapat Pengaduan dalam periode pelaporan, maka BPR tetap menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | <p>Pasal 16 10/10/PBI/2008 Ayat (4)</p> <p>SE 10/13/DPNP 2008 Romawi V No. 4</p> <p>Pasal 16 10/10/PBI/2008 Ayat (5)</p> <p>SE 10/13/DPNP 2008 Romawi V No. 5</p> <p>Pasal 16 10/10/PBI/2008 Ayat (6)</p> | <p>Pengaduan dengan mencantumkan nihil pada laporan tersebut.</p> <p>(4) Bank Perkreditan Rakyat dinyatakan terlambat menyampaikan laporan apabila laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melampaui batas waktu penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tetapi belum melampaui satu bulan sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.</p> <p>Sebagai contoh, BPR akan dianggap terlambat apabila laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk periode pelaporan yang berakhir pada bulan Maret 2008 disampaikan pada bulan Mei 2008.</p> <p>(5) Bank Perkreditan Rakyat dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum disampaikan sampai dengan berakhirnya batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4).</p> <p>Sebagai contoh, BPR dianggap tidak menyampaikan laporan apabila laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan untuk periode pelaporan yang berakhir pada bulan Maret 2008 disampaikan pada bulan Juni 2008.</p> <p>(6) Bank Perkreditan Rakyat wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan kepada:</p> <ol style="list-style-type: none"> Direktorat Kredit, BPR dan UMKM, Jl. MH. Thamrin No.2 Jakarta 10350, bagi Bank Perkreditan Rakyat yang berkantor pusat di wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia, Direktorat Perbankan Syariah, Jl. MH. Thamrin No.2, Jakarta 10350, bagi Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang berkantor pusat di wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia, atau Kantor Bank Indonesia setempat, bagi Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang berkantor pusat di luar wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia; <p>dengan tembusan ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.</p> |
| | BAB VI | Sanksi |
| 29 | Pasal 17 10/10/PBI/2008 | <p>(1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 14, Paragraf 15, Paragraf 16, Paragraf 17, Paragraf 18, Paragraf 19, Paragraf 20, Paragraf 21, Paragraf 22, Paragraf 23, Paragraf 24, Paragraf 25, Paragraf 26 dan Paragraf 27 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis.</p> <p>(2) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 28 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis.</p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|----------------------------|--|
| | | <p>Pengenaan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban BPR untuk menyampaikan laporan tersebut.</p> <p>(3) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.</p> |
| 30 | Pasal 18 10/10/PBI/2008 | Sanksi atas pelanggaran Paragraf 28 ayat (1) dan ayat (2) laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan bagi Bank Umum tunduk pada ketentuan Bank Indonesia mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum. |
| 31 | Pasal 19 7/7/PBI/2005 | <p>(1) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan Paragraf 28 ayat (4) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah).</p> <p>(2) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan Paragraf 28 ayat (5) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah).</p> |
| | | Mediasi Perbankan |
| | BAB I | Ketentuan Umum |
| 32 | Pasal 1 8/5/PBI/2006 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing. 2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (<i>walk-in customer</i>). 3. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah. 4. Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. 5. Mediasi adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. 6. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi. 7. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank terhadap suatu upaya penyelesaian Sengketa. 8. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| | BAB II | <i>Penyelenggaraan Mediasi Perbankan</i> |
| 33 | Pasal 2 8/5/PBI/2006 SE 8/14/DPNP 2006 Romawi I | <p>(1) Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.</p> <p><i>Yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank sebagaimana dimaksud pada ketentuan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.</i></p> <p>(2) Ketentuan ini selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi Bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada Nasabah, khususnya bagi Nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil (UMK), dalam hal pengaduan yang mereka ajukan kepada Bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.</p> <p>(3) Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien.</p> <p>(4) Dengan mempertimbangkan bahwa Nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan Nasabah oleh Bank, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.</p> <p>(5) Dalam melaksanakan fungsi Mediasi perbankan, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian Sengketa kepada Nasabah dan Bank. Dalam hal ini, pelaksanaan Mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi Nasabah dan Bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan Sengketa secara mendasar agar tercapai Kesepakatan.</p> <p>(6) Proses Mediasi dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili Nasabah.</p> |
| 34 | Pasal 3 10/1/PBI/2008 | <p>(1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.</p> <p>(2) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga Mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.</p> <p>(3) Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.</p> <p><i>Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan Mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut.</i></p> |
| 35 | Pasal 4 8/5/PBI/2006 | <p>Fungsi Mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada Paragraf 34 ayat (3) terbatas pada upaya membantu Nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang Sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh Kesepakatan.</p> <p><i>Yang dimaksud dengan “membantu Nasabah dan Bank” adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian Sengketa dengan cara memanggil,</i></p> |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|--|
| | | <i>mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.</i> |
| 36 | Pasal 5 8/5/PBI/2006 | (1) Dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 35, Bank Indonesia menunjuk Mediator. (2) Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut: a. memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum; b. tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan c. tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. |
| 37 | Pasal 6 8/5/PBI/2006 Ayat (1) SE 8/14/DPNP 2006 Romawi II No. 4 Pasal 6 8/5/PBI/2006 Ayat (2) | (1) Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 33 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). <i>Cakupan nilai tuntutan finansial meliputi nilai kerugian materil dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah dalam rangka penyelesaian Sengketa.</i> Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaian Sengketa. (2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil. <i>Termasuk dalam pengertian “kerugian immateriil” antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan.</i> |
| | BAB III | <i>Proses Beracara pada Mediasi Perbankan</i> |
| 38 | Pasal 7 8/5/PBI/2006 Ayat (1) – (2) SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 1-2 | (1) Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut. (2) Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia. (3) Atas dasar pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah, pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Nasabah dan Bank secara lisan dan atau tertulis. (4) Klarifikasi atau permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Bank. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---|---|
| 39 | <p data-bbox="276 237 550 548">Pasal 8 8/5/PBI/2006 Ayat (1) No. 1</p> <p data-bbox="276 560 550 772">SE 8/14/DPNP 2006 Romawi II No. 5</p> <p data-bbox="276 1310 550 1444">Pasal 8 8/5/PBI/2006 Ayat (1) No. 2</p> <p data-bbox="276 1523 550 1657">Pasal 8 8/5/PBI/2006 Ayat (1) No. 3 – 6</p> | <p data-bbox="558 237 1487 302">(1) Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 38 ayat (1) wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol data-bbox="558 336 1487 403" style="list-style-type: none"> 1. diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai; <p data-bbox="558 448 1487 515"><i>Yang dimaksud dengan dokumen pendukung antara lain bukti transaksi keuangan yang dilakukan Nasabah.</i></p> <p data-bbox="558 560 1487 660">Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan secara tertulis dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 5 dengan menyertakan dokumen berupa:</p> <ol data-bbox="558 672 1487 1120" style="list-style-type: none"> a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah; b. fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku; c. surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga Mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; d. fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan Sengketa yang diajukan; dan e. fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian Sengketa dikuasakan. <p data-bbox="558 1131 1487 1265">Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi perbankan disediakan di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Nasabah dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 5.</p> <ol data-bbox="558 1310 1487 1344" style="list-style-type: none"> 2. pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank; <p data-bbox="558 1377 1487 1478"><i>Upaya pengajuan penyelesaian kepada Bank dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan dan atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan Bank.</i></p> <ol data-bbox="558 1523 1487 1624" style="list-style-type: none"> 3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya; <p data-bbox="558 1668 1487 1870"><i>Yang dimaksud dengan “Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses oleh lembaga arbitrase, lembaga peradilan, atau lembaga mediasi lainnya” adalah Sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh Nasabah dan atau Bank kepada lembaga-lembaga tersebut atau upaya penyelesaian Sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan.</i></p> <ol data-bbox="558 1915 1487 2004" style="list-style-type: none"> 4. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan; 5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|---|
| | <p>SE 8/14/DPNP 2006 Romawi II No. 6</p> <p>SE 8/14/DPNP 2006 Romawi II No. 9</p> | <p><i>Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.</i></p> <p>6. pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.</p> <p>Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian Sengketa oleh pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank kepada Nasabah adalah pada tanggal 5 Juni 2006, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2006.</p> <p>(2) Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian Sengketa yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)</p> |
| 40 | <p>Pasal 9 8/5/PBI/2006 Ayat (1) – (2)</p> <p>SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 5</p> | <p>(1) Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (<i>agreement to mediate</i>) yang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. <p>(2) Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.</p> <p>(3) Aturan Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat kondisi-kondisi yang terkait dengan proses Mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nasabah dan Bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok Sengketa dalam pelaksanaan Mediasi. b. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses Mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses Mediasi, yaitu pihak-pihak selain Nasabah, Bank, dan Mediator. c. Mediator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan Kesepakatan. d. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator. |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|-----------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> e. Nasabah dan Bank tidak dapat meminta pendapat hukum (<i>legal advice</i>) maupun jasa konsultasi hukum (<i>legal counsel</i>) kepada Mediator. f. Nasabah dan Bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap Mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi Akta Kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Mediasi. g. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah dan Bank bersedia: <ul style="list-style-type: none"> 1) melakukan proses Mediasi dengan itikad baik; 2) bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung; dan 3) menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati. h. Dalam hal proses Mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai Kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok Sengketa, maka Nasabah dan Bank menyetujui tindakantindakan yang dilakukan Mediator antara lain : <ul style="list-style-type: none"> 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran Mediasi; atau 2) menangguhkan proses Mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses Mediasi; atau 3) menghentikan proses Mediasi. i. Dalam hal Nasabah dan atau Bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian Sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, Nasabah dan Bank sepakat untuk: <ul style="list-style-type: none"> 1) tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud; 2) tidak meminta Mediator maupun Bank Indonesia menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen Mediasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses Mediasi dan atau berkas lainnya yang terkait dengan proses Mediasi. j. Dalam hal Nasabah dan Bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka Nasabah dan Bank sepakat untuk menanggung biaya narasumber atau tenaga ahli dimaksud. k. Proses Mediasi berakhir dalam hal: <ul style="list-style-type: none"> 1) tercapainya kesepakatan; 2) berakhirnya jangka waktu Mediasi; 3) terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses Mediasi; 4) Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses Mediasi; atau 5) salah satu pihak tidak mentaati perjanjian Mediasi (<i>agreement to mediate</i>). |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|---|
| 41 | <p>Pasal 10 8/5/PBI/2006 Ayat (1) SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 6</p> <p>Pasal 10 8/5/PBI/2006 Ayat (2)</p> <p>SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 7</p> | <p>(1) Nasabah dan Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses Mediasi.</p> <p>Dalam pelaksanaan proses Mediasi, baik Nasabah maupun Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah atau Bank. Dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, lembaga, atau badan hukum.</p> <p>(2) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.</p> <p><i>Pencantuman kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan dimaksudkan agar proses Mediasi dapat berjalan efektif.</i></p> <p>(3) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) di atas harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermaterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menyebutkan dasar kewenangannya; dan pemberian kewenangan kepada penerima kuasa untuk mengikuti proses Mediasi sesuai dengan aturan Mediasi, termasuk pengambilan keputusan berupa kesepakatan. <p>Pemberian kuasa dapat pula mencakup kewenangan untuk menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses Mediasi, antara lain perjanjian Mediasi (<i>agreement to mediate</i>) dan Akta Kesepakatan.</p> |
| 42 | <p>Pasal 11 8/5/PBI/2006 Ayat (1) – (2)</p> <p>SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 10</p> | <p>(1) Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (<i>agreement to mediate</i>) sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 40 ayat (1).</p> <p>(2) Jangka waktu proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.</p> <p><i>Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan nara sumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.</i></p> <p>(3) Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.</p> <p>Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan Mediasi dan perjanjian Mediasi (<i>agreement to mediate</i>); dan |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|--|--|
| | | b. Jangka waktu proses Mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk tercapai Kesepakatan. |
| 43 | Pasal 12 8/5/PBI/2006 SE 8/14/DPNP 2006 Romawi III No. 12 | <p>Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.</p> <p><i>Akta Kesepakatan dapat memuat Kesepakatan penuh atau Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pun pernyataan tidak dicapainya Kesepakatan dalam proses Mediasi.</i></p> <p>Kesepakatan yang diperoleh dari proses Mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank. Yang dimaksud dengan bersifat final adalah Sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksana fungsi Mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.</p> |
| 44 | Pasal 13 8/5/PBI/2006 | <p>Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.</p> <p><i>Kewajiban bagi Bank untuk melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa ini dimaksudkan antara lain dalam rangka mengantisipasi risiko reputasi Bank.</i></p> |
| | BAB IV | Lain-Lain |
| 45 | Pasal 14 8/5/PBI/2006 SE 8/14/DPNP 2006 Romawi IV No. 1.b SE 8/14/DPNP 2006 Romawi IV No. 2 | <p>(1) Bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian Sengketa di bidang perbankan dengan cara Mediasi kepada Nasabah.</p> <p><i>Publikasi dapat dilakukan melalui brosur, leaflet, pengumuman, booklet, poster dan/atau media lainnya, termasuk website bank dan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia. Leaflet, booklet, dan/atau poster disediakan di setiap kantor Bank pada lokasi yang mudah diakses oleh Nasabah</i></p> <p>Bank menyampaikan leaflet yang memuat informasi mengenai Mediasi perbankan kepada Nasabah. Penyampaian leaflet tersebut dilakukan bersama-sama dengan pengiriman dan/atau penyampaian surat hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ketentuan Penyelesaian Pengaduan Nasabah.</p> <p>(2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang wajib dipublikasikan oleh Bank paling kurang memuat:</p> <ol style="list-style-type: none"> prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa; persyaratan pengajuan penyelesaian Sengketa; batas waktu pengajuan penyelesaian Sengketa; |

| Paragraf | Sumber Regulasi | Ketentuan |
|----------|---------------------------|--|
| | | <p>d. nilai tuntutan finansial maksimal untuk setiap Sengketa, yaitu berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk menyelesaikan Sengketa; dan</p> <p>e. cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil.</p> |
| 46 | Pasal 15 10/1/PBI/2008 | Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 39 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350. |
| | BAB V | Sanksi |
| 47 | Pasal 16 8/5/PBI/2006 | <p>(1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 38 ayat (2), Paragraf 40 ayat (2), Paragraf 44, dan Paragraf 45 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, berupa teguran tertulis.</p> <p>(2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.</p> <p><i>Perhitungan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank dilakukan pada penilaian aspek manajemen.</i></p> |