

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 10/ 10 /PBI/2008
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengawasan bank yang berdasarkan risiko diperlukan dukungan data dan informasi terkait penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang akurat dan tepat waktu;
- b. bahwa dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi sebagaimana dimaksud di atas, diperlukan suatu penyajian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang disusun dan disampaikan secara triwulanan melalui suatu sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b di atas, dipandang perlu untuk menyempurnakan ketentuan tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dalam suatu Peraturan Bank Indonesia.

Mengingat...

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
4. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476);
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/3/PBI/2008 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4810).

MEMUTUSKAN...

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476) diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 16 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 16

- (1) Bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.
- (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.
- (3) Tata cara penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi Bank Perkreditan Rakyat wajib berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya masa laporan.

(4) Bank ...

- (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.
- (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).
- (6) Bank Perkreditan Rakyat wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan kepada:
 - a. 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,
 - b. 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
 - c. Kantor Bank Indonesia setempat, bagi Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang berkantor pusat di luar wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia;dengan tembusan ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

2. Ketentuan Pasal 17 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 17

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14 dan Pasal 15 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.
- (2) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 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.
- (3) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.

3. Ketentuan Pasal 18 diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 18

Sanksi atas pelanggaran Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2) laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan bagi Bank Umum tunduk pada ketentuan Bank Indonesia mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum.

Pasal II

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar ...

- 6 -

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 28 Februari 2008

GUBERNUR BANK INDONESIA,

BURHANUDDIN ABDULLAH

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal 28 Februari 2008

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

REPUBLIK INDONESIA

ANDI MATTALATTA

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 38

DPNP/UKMI/DPbS/DKBU

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 10/ 10 /PBI/2008
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 7/7/PBI/2005 TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

UMUM

Dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengawasan bank yang berdasarkan risiko, Bank Indonesia telah menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut di atas, Bank Indonesia memerlukan ketersediaan data dan informasi terkait penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang akurat dan tepat waktu.

Untuk memenuhi kebutuhan data dan informasi tersebut diatas dan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi di Bank Indonesia, maka diperlukan suatu sistem pelaporan bank yang didukung oleh infrastruktur sistem informasi yang lebih memadai dan bersifat sistematis untuk lebih memudahkan bank umum menyampaikan laporan ke Bank Indonesia melalui Sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum (LKPBU).

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, Bank Indonesia menganggap perlu untuk menyempurnakan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

PASAL ...

PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Angka 1

Pasal 16

Ayat (1)

Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah paling kurang memuat Pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan dalam periode Pelaporan.

Triwulanan adalah periode yang berakhir pada bulan Maret, Juni, September dan Desember.

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Angka 2

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Perhitungan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank dilakukan pada penilaian aspek manajemen.

Angka 3

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal II

Cukup jelas

DPNP/UKMI/DPbS/DKBU