

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 7/7/PBI/2005
TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank;
- b. bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan;
- c. bahwa oleh karena itu dipandang perlu untuk mengatur penyelesaian pengaduan nasabah dalam suatu Peraturan Bank Indonesia;
- 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

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 (*walk-in customer*).

3. Perwakilan

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.

Pasal 2

- (1) Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.
- (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.

Pasal 3

Direksi Bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

Pasal 4

Pasal 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.
- (2) Kewenangan unit dan atau fungsi khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diatur dalam kebijakan dan prosedur penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.

Pasal 5

Bank wajib mempublikasikan keberadaan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian Pengaduan kepada masyarakat secara tertulis dan atau elektronis.

BAB II

PENERIMAAN PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.
- (3) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, maka Pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya
- (4) Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

(5) Dalam

- (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).

Pasal 7

- (1) Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 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.
- (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.

Pasal 8

- (1) Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.
- (2) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. nama Nasabah;
 - d. nama dan nomor telepon petugas Bank yang menerima Pengaduan; dan
 - e. deskripsi singkat Pengaduan.

(3) Bukti

- (3) Bukti penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh petugas yang menerima Pengaduan.

Pasal 9

- (1) Bank wajib memelihara catatan penerimaan Pengaduan.
- (2) Catatan penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. nama Nasabah;
 - d. petugas penerima Pengaduan; dan
 - e. deskripsi singkat Pengaduan.

BAB III

PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 10

- (1) Bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis.
- (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.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - 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.
- (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.

Pasal 11

- (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.
- (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.

Pasal 12

Bank wajib menginformasikan status penyelesaian Pengaduan setiap saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah meminta penjelasan kepada Bank mengenai Pengaduan yang diajukannya.

Pasal 13

Pasal 13

- (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 Pasal 10.
- (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 Pasal 6 ayat (4).
- (3) Hasil penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. Nomor registrasi Pengaduan;
 - b. Permasalahan yang diadukan; dan
 - c. Hasil penyelesaian Pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

BAB IV

PEMANTAUAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Pasal 14

Bank wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian Pengaduan.

Pasal 15

Bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian Pengaduan.

BAB V
PELAPORAN
Pasal 16

- (1) Bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.
- (2) Laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan sesuai dengan format yang ditetapkan Bank Indonesia.
- (3) Pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya masa laporan.
- (4) Bank dinyatakan terlambat menyampaikan laporan apabila laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melampaui batas waktu penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tetapi belum melampaui 1 (satu) bulan sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.
- (5) Bank dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum disampaikan oleh Bank sampai dengan berakhirnya batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4).
- (6) Laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan wajib disampaikan kepada:
 - a. Direktorat Pengawasan Bank terkait, Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10110, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah kerja kantor pusat Bank Indonesia; atau

b. Kantor

b. Kantor Bank Indonesia setempat, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah kantor pusat Bank Indonesia;
dengan tembusan ditujukan kepada Unit Khusus Investigasi Perbankan, Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta 10110.

BAB VI

SANKSI

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, Pasal 15 dan 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.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.

Pasal 18

- (1) Bank umum yang melanggar ketentuan Pasal 16 ayat (4) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) per hari kerja keterlambatan.
- (2) Bank umum yang melanggar ketentuan Pasal 16 ayat (5) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp30.000.000,00 (tiga puluh juta rupiah).

Pasal 19

Pasal 19

- (1) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan Pasal 16 ayat (4) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah).
- (2) Bank Perkreditan Rakyat yang melanggar ketentuan Pasal 16 ayat (5) dikenakan sanksi kewajiban membayar sebesar Rp250.000,00 (dua ratus lima puluh ribu rupiah).

BAB VII

PENUTUP

Pasal 20

Ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini tidak berlaku bagi Badan Kredit Desa yang didirikan berdasarkan Staatsblad Tahun 1929 Nomor 357 dan Rijksblad Tahun 1937 Nomor 9.

Pasal 21

Ketentuan lebih lanjut mengenai Peraturan Bank Indonesia ini akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 22

- 12 -

Pasal 22

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 20 Januari 2005

GUBERNUR BANK INDONESIA

BURHANUDDIN ABDULLAH

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 7/7/PBI/2005
TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

UMUM

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia memandang perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia yang wajib dilaksanakan

oleh

oleh seluruh bank. Selain tujuan tersebut, Peraturan Bank Indonesia ini juga ditujukan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup Jelas

Pasal 2

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 3

Cukup jelas

Pasal 4

ayat (1)

Pembentukan unit dan atau fungsi khusus untuk menangani dan menyelesaikan Pengaduan disesuaikan dengan skala usaha dan kompleksitas kegiatan usaha Bank.

ayat (2)

Unit dan atau fungsi khusus diberikan kewenangan yang cukup sehingga dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah secara efektif.

Pemberian kewenangan unit dan atau fungsi khusus tersebut dapat dilakukan secara berjenjang sesuai dengan tingkatan kantor atau jabatan.

Pasal 5

Cukup jelas

Pasal 6

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Termasuk dalam pengertian Pengaduan secara tertulis adalah Pengaduan yang diajukan melalui sarana/media seperti e-mail, faksimili atau sarana elektronik lainnya.

Termasuk dalam pengertian Pengaduan secara lisan adalah Pengaduan yang diajukan melalui telepon.

ayat (3)

Yang dimaksud dengan dokumen pendukung lainnya adalah dokumen yang mendasari Transaksi Keuangan, seperti bukti setoran dan bukti transfer.

ayat (4)

Batas waktu 2 (dua) hari kerja dihitung sejak tanggal pencatatan Pengaduan oleh Bank.

ayat (5)

Permintaan pengajuan Pengaduan secara tertulis disertai dengan penjelasan mengenai alasan-alasan tidak terselesaikannya Pengaduan secara lisan.

Pasal 7

Pasal 7

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 8

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

ayat (3)

Cukup jelas

Pasal 9

Cukup jelas

Pasal 10

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Pemberitahuan secara tertulis mencantumkan alasan perpanjangan
jangka waktu penyelesaian Pengaduan.

Pasal 11

Pasal 11

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

Cukup jelas

Pasal 12

Cukup jelas

Pasal 13

Cukup jelas

Pasal 14

Cukup jelas

Pasal 15

Cukup jelas

Pasal 16

ayat (1)

Laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan 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)

ayat (3)

Cukup jelas

ayat (4)

Cukup jelas

ayat (5)

Cukup jelas

ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 17

ayat (1)

Cukup jelas

ayat (2)

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

Pasal 18

Cukup jelas

Pasal 19

Cukup jelas

Pasal 20

Cukup jelas

Pasal 21

Cukup jelas

Pasal 22

Pasal 22

Cukup jelas