

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
SURAT EDARAN NO.10/13/DPNP TENTANG
PERUBAHAN ATAS SURAT EDARAN NO.7/24/DPNP TENTANG
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Apa yang menjadi pokok perubahan dalam Surat Edaran ini?

Surat Edaran tentang Perubahan Atas Surat Edaran No.7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah mengatur adanya perubahan tatacara penyampaian Laporan Triwulanan Penyelesaian Pengaduan Nasabah bagi bank umum dari semula dilakukan secara manual menjadi secara on-line melalui sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum (LKPBU), sejalan dengan dikeluarkannya PBI No.10/3/PBI/2008 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum dan PBI No.10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

2. Bagaimana dengan pelaporan yang dilakukan oleh Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah?

Pelaporan oleh Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah tetap dilakukan secara manual. Dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang berkantor pusat di wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia masing-masing menyampaikan laporan kepada Direktorat Kredit, BPR, dan UMKM (DKBU) dan Direktorat Perbankan Syariah (DPbS). Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah yang berkantor pusat di daerah menyampaikan laporan kepada Kantor Bank Indonesia setempat.

3. Bagaimana dengan format pelaporan, apakah terdapat perubahan?

Format pelaporan bagi bank umum maupun BPR mengalami perubahan dibandingkan dengan ketentuan sebelumnya, yaitu dengan ditambahkannya Bagian V pada formulir pelaporan terkait dengan penyelesaian pengaduan/sengketa melalui mediasi, arbitrase, jalur peradilan atau cara lainnya.