

S U R A T E D A R A N

Kepada
SEMUA BANK
DI INDONESIA

Perihal : Perubahan atas Surat Edaran Bank Indonesia No.7/24/DPNP
tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Sehubungan dengan diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/3/PBI/2008 tanggal 4 Februari 2008 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4810) dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, dipandang perlu dilakukan perubahan terhadap Surat Edaran Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagai berikut:

Ketentuan dalam Butir VI. Pelaporan Penyelesaian Pengaduan Nasabah Kepada Bank Indonesia diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

VI. Pelaporan Penyelesaian Pengaduan Nasabah Kepada Bank Indonesia

1. a. Bank umum menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia secara *On-Line*, yaitu untuk periode pelaporan yang berakhir pada bulan Maret, Juni, September, dan Desember dengan berpedoman pada tatacara pelaporan

dan ...

dan format sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai Laporan Kantor Pusat Bank Umum.

- b. 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 Surat Edaran Bank Indonesia ini.
2. 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.
3. Dalam hal tidak terdapat Pengaduan dalam periode pelaporan, maka BPR tetap menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan dengan mencantumkan nihil pada laporan tersebut.
4. BPR dianggap terlambat menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan melebihi batas waktu penyampaian Laporan.
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.
5. BPR dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.

Sebagai...

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.

6. Pengenaan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan penanganan dan penyelesaian Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban BPR untuk menyampaikan laporan tersebut.
7. BPR menyampaikan laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan kepada:
 - a. Direktorat Kredit, BPR dan UMKM, Jl. MH. Thamrin No.2 Jakarta 10350, bagi BPR yang berkantor pusat di wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia,
 - b. Direktorat Perbankan Syariah, Jl. MH. Thamrin No.2 Jakarta 10350, bagi BPR Syariah yang berkantor pusat di wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia, atau
 - c. Kantor Bank Indonesia setempat, bagi BPR dan BPR Syariah yang berkantor pusat di luar wilayah Kantor Pusat Bank Indonesia.
 dengan tembusan ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

Ketentuan dalam Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal 6 Maret 2008.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.
Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,

HALIM ALAMSYAH
DIREKTUR DIREKTORAT
PENELITIAN DAN PENGATURAN PERBANKAN