

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
PERATURAN BANK INDONESIA NO.10/ 10 /PBI/2008 TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA NO.7/7/PBI/2005
TENTANG PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Apa yang menjadi pokok perubahan dalam PBI ini?

PBI tentang Perubahan Atas PBI No.7/7/PBI/2005 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 (LKPBUM), sejalan dengan dikeluarkannya PBI No.10/3/PBI/2008 tentang Laporan Kantor Pusat Bank Umum.

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.