

SURAT EDARAN

Kepada

SEMUA BANK DAN NASABAH BANK
DI INDONESIA

Perihal: Mediasi Perbankan

Sehubungan dengan telah dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4601) perlu diatur ketentuan pelaksanaan dalam suatu Surat Edaran Bank Indonesia, dengan pokok-pokok ketentuan sebagai berikut:

I. UMUM

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran ini merupakan kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005.
2. Ketentuan Mediasi perbankan selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi Bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan

untuk ...

untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada Nasabah, khususnya bagi Nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil (UMK), dalam hal pengaduan yang mereka ajukan kepada Bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.

3. Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien.
4. Dengan mempertimbangkan bahwa Nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan Nasabah oleh Bank, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
5. Dalam melaksanakan fungsi Mediasi perbankan, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian Sengketa kepada Nasabah dan Bank. Dalam hal ini, pelaksanaan Mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi Nasabah dan Bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan Sengketa secara mendasar agar tercapai Kesepakatan.
6. Proses Mediasi dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili Nasabah.
7. Pelaksanaan fungsi Mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan sampai dengan akhir tahun 2007 dan selanjutnya akan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.

II. PENGAJUAN PENYELESAIAN SENGKETA

1. Pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.

2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan adalah Sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.
3. Nilai tuntutan finansial dalam Mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
4. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud pada angka 3 dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaian Sengketa.
5. Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan secara tertulis dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dengan menyertakan dokumen berupa:
 - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
 - b. fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
 - c. surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga Mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
 - d. fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan Sengketa yang diajukan; dan
 - e. fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian Sengketa dikuasakan.

Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi perbankan disediakan di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Nasabah dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1.

6. Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian Sengketa oleh pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos.

Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank kepada Nasabah adalah pada tanggal 5 Juni 2006, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2006.

7. Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah sebelum tanggal 1 Juni 2006 dapat diajukan kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

Contoh: Nasabah yang telah mengajukan pengaduan kepada Bank dan mendapatkan surat hasil penyelesaian pengaduan dari Bank pada tanggal 1 Januari 2006 serta merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan oleh Bank, dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

8. Pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.
9. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian Sengketa yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 7 di atas.

III. PROSES BERACARA PADA MEDIASI PERBANKAN

1. Atas dasar pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah, pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Nasabah dan Bank secara lisan dan atau tertulis.
2. Klarifikasi atau permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Bank.
3. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan memanggil Nasabah dan Bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan Mediasi perbankan. Apabila Nasabah dan Bank sepakat menggunakan Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian Sengketa, Nasabah dan Bank wajib menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
4. Perjanjian Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 3 memuat pernyataan kesepakatan Nasabah dan Bank untuk menggunakan Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi.
5. Aturan Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 4 memuat kondisi-kondisi yang terkait dengan proses Mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:
 - a. Nasabah ...

- a. Nasabah dan Bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok Sengketa dalam pelaksanaan Mediasi.
- b. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses Mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses Mediasi, yaitu pihak-pihak selain Nasabah, Bank, dan Mediator.
- c. Mediator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan Kesepakatan.
- d. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator.
- e. Nasabah dan Bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Mediator.
- f. Nasabah dan Bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap Mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi Akta Kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Mediasi.
- g. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah dan Bank bersedia :
 - 1) melakukan proses Mediasi dengan itikad baik;
 - 2) bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung; dan

3) menghadiri ...

- 3) menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
- h. Dalam hal proses Mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai Kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok Sengketa, maka Nasabah dan Bank menyetujui tindakan-tindakan yang dilakukan Mediator antara lain :
- 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran Mediasi; atau
 - 2) menangguhkan proses Mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses Mediasi; atau
 - 3) menghentikan proses Mediasi.
- i. Dalam hal Nasabah dan atau Bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian Sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, Nasabah dan Bank sepakat untuk:
- 1) tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;
 - 2) tidak meminta Mediator maupun Bank Indonesia menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen Mediasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses Mediasi dan atau berkas lainnya yang terkait dengan proses Mediasi.
- j. Dalam hal Nasabah dan Bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka Nasabah dan Bank sepakat untuk menanggung biaya narasumber atau tenaga ahli dimaksud.

k. Proses ...

- k. Proses Mediasi berakhir dalam hal:
- 1) tercapainya kesepakatan;
 - 2) berakhirnya jangka waktu Mediasi;
 - 3) terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses Mediasi;
 - 4) Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses Mediasi; atau
 - 5) salah satu pihak tidak mentaati perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
6. Dalam pelaksanaan proses Mediasi, baik Nasabah maupun Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah atau Bank. Dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, lembaga, atau badan hukum.
7. Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada angka 6 di atas harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermaterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
- a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menyebutkan dasar kewenangannya; dan
 - b. pemberian kewenangan kepada penerima kuasa untuk mengikuti proses Mediasi sesuai dengan aturan Mediasi, termasuk pengambilan keputusan berupa kesepakatan.
- Pemberian kuasa dapat pula mencakup kewenangan untuk menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses Mediasi, antara lain perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) dan Akta Kesepakatan.

8. Proses Mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan.
9. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 8 dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis.
10. Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.
Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan :
 - a. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan Mediasi dan perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*); dan
 - b. Jangka waktu proses Mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk tercapai Kesepakatan.
11. Kesepakatan yang diperoleh dari proses Mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.
Yang dimaksud dengan bersifat final adalah Sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksanaan fungsi Mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

IV. PUBLIKASI MEDIASI PERBANKAN

1. Bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian sengketa melalui Mediasi perbankan kepada Nasabah dengan cara:
 - a. menyediakan informasi dalam bentuk leaflet, booklet, poster dan/atau bentuk publikasi lainnya, termasuk website bank. Leaflet, booklet, dan/atau poster disediakan di setiap kantor Bank pada lokasi yang mudah diakses oleh Nasabah; dan
 - b. menyampaikan leaflet yang memuat informasi mengenai Mediasi perbankan kepada Nasabah. Penyampaian leaflet tersebut dilakukan bersama-sama dengan pengiriman dan/atau penyampaian surat hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 yang wajib dipublikasikan oleh Bank paling kurang memuat:
 - a. prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa;
 - b. persyaratan pengajuan penyelesaian Sengketa;
 - c. batas waktu pengajuan penyelesaian Sengketa;
 - d. nilai tuntutan finansial maksimal untuk setiap Sengketa, yaitu berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk menyelesaikan Sengketa; dan
 - e. cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil.

3. Penyediaan informasi dalam bentuk leaflet, booklet dan atau poster di setiap kantor Bank sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan paling lambat tanggal 1 September 2006.

V. PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Bank Indonesia ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Juni 2006.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,

MAMAN H. SOMANTRI
DEPUTI GUBERNUR