



## Pengertian Umum

**Mediasi** adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

## Dasar Peraturan

Peraturan Bank Indonesia **No. 8/5/PBI/2006** tanggal 30 Januari 2006 dan **SE No. 8/14/DPNP** tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan.

## Pengertian dan Fungsi Mediasi Perbankan

Penyelenggaraan mediasi perbankan dilakukan apabila terjadi sengketa antara **Nasabah** dengan **Bank** yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan **finansial Nasabah** oleh **Bank**. Pengaduan **Nasabah** dapat diupayakan penyelesaiannya melalui **Mediasi Perbankan**.

**Fungsi Mediasi Perbankan** yang dilaksanakan oleh **Bank Indonesia** terbatas pada upaya membantu **Nasabah** dan **Bank** untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. **Bank Indonesia** tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada **Nasabah** dan **Bank**. Proses mediasi tersebut dapat dilakukan di **kantor Bank Indonesia** yang terdekat dengan **domisili Nasabah**.

## 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/finansial.
3. **Nilai Tuntutan Finansial**: diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas maksimal sebesar Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).
4. Cakupan **Nilai Tuntutan Finansial** sebagaimana dimaksud pada angka 3 di atas tidak mencakup kerugian immaterial, namun mencakup:
  - a. **Nilai kumulatif** dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah
  - b. **Potensi kerugian** karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain
  - c. **Biaya-biaya** yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.
5. Pengajuan Penyelesaian Sengketa Nasabah diajukan secara tertulis kepada:

**Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia**  
**Menara Radius Prawiro Lt. 19 Jl. M.H Thamrin No. 2 Jakarta 10110**

*Dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.*

6. Sesuai ketentuan Bank Indonesia, **dokumen pendukung** yang harus dilampirkan adalah:
  - a. Fotokopi **surat hasil penyelesaian pengaduan** yang diberikan **Bank** kepada **Nasabah**.
  - b. Fotokopi **bukti identitas Nasabah** yang masih berlaku.
  - c. **Surat pernyataan** yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang diproses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia
  - d. Fotokopi **dokumen pendukung** yang terkait dengan sengketa yang diajukan
  - e. Fotokopi **surat kuasa khusus** tanpa hak substitusi dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa diwakilkan/dikuasakan
7. **Batas Waktu** Pengajuan Penyelesaian Sengketa dilakukan paling lama **60 (enam puluh)** hari kerja, terhitung 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.
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).
  - b. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan.
11. Kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi selanjutnya dituangkan dalam suatu **Akta Kesepakatan** yang bersifat **final** dan **mengikat** bagi **Nasabah** dan **Bank**.

*Yang dimaksud dengan bersifat **final** adalah baik Nasabah maupun Bank tidak dapat mengajukan permohonan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan untuk sengketa yang sama.*

*Yang dimaksud dengan **mengikat** adalah kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dipatuhi dan dilaksanakan dengan itikad baik.*

