

**PENJELASAN TEKNIS PERATURAN KEPALA BADAN
PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
NOMOR 125/BAPPEBTI/PER/11/2015
TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
(Surat Edaran Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi
Nomor 147/BAPPEBTI/SE/07/2016, tanggal 28 Juli 2016)**

Kepada Yth; 1. Direksi Bursa Berjangka;
2. Direksi Pialang Berjangka.

nan Pengaduan Nasabah.

1. Umum

Dengan telah diterbitkannya Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah, dalam implementasinya diperlukan penjelasan teknis atas beberapa ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Komoditi dimaksud.

2. Maksud dan Tujuan

Untuk meningkatkan kepastian hukum dan persamaan persepsi bagi setiap pihak yang melakukan penanganan pengaduan Nasabah di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, sehingga penanganan pengaduan dapat dilaksanakan secara optimal.

3. Ruang Lingkup

Penjelasan teknis atas beberapa ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 tentang Perdagangan Berjangka Komoditi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Berjangka Komoditi;
- c. Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanga-

5. Materi Muatan

- a. Berdasarkan Pasal 12 ayat (1) Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah, Pialang Berjangka wajib menyampaikan hasil penanganan pengaduan secara tertulis kepada Nasabah atau kuasanya paling lama 30 (tiga puluh hari) kerja setelah diserahkannya Bukti Penerimaan Pengaduan oleh Pialang Berjangka kepada Nasabah;
- b. Berdasarkan Pasal 12 ayat (2) Peraturan Kepala Bappebti Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah, hasil penanganan pengaduan yang disampaikan kepada Nasabah paling sedikit memuat :
 - 1) Nomor Registrasi pengaduan;
 - 2) Permasalahan yang diadukan;
 - 3) Hasil penanganan pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.
- c. Dalam hal penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Pialang Berjangka tidak menghasilkan kesepakatan perdamaian, Pialang Berjangka wajib menyampaikan surat permohonan kepada Bursa Berjangka untuk dilakukan mediasi;
- d. Format surat permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf c, berpedoman sesuai dengan Lampiran Surat Edaran ini.

6. Penutup

Demikian kami sampaikan agar ketentuan dalam Surat Edaran ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jakarta
 pada tanggal 28 Juli 2016
 KEPALA BADAN PENGAWAS
 PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,
 ttd.
 BACHRUL CHAIRI

Tembusan:

1. Menteri Perdagangan (sebagai laporan);
2. Sesjen Kementerian Perdagangan;
3. Irjen Kementerian Perdagangan;
4. Para Eselon II Bappebti;
5. Ketua Asosiasi Perdagangan Berjangka Komoditi;
6. Peringgal

LAMPIRAN:

[KOP SURAT PERUSAHAAN PIALANG XYZ]

Nomor Surat : _____
 Perihal : Permohonan Penyelesaian
 Perselisihan di Bursa Berjangka

[NamaKota],[Tgl-Bulan-Tahun]

Kepada Yth.
 Direksi
[Nama Bursa Berjangka tempat transaksi nasabah didaftarkan]

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan adanya pengaduan nasabah kami:

Nama : _____
 Nomor Rekening Nasabah : _____
 Alamat : _____
 No. Telepon : _____

yang telah kami upayakan penyelesaiannya secara musyawarah namun tidak dapat mencapai kata mufakat, maka dengan mengacu pada angka 21 Ayat (2) Perjanjian Pemberian Amanat yang telah ditandatangani oleh nasabah yang bersangkutan yang mengatur bahwa apabila perselisihan dan perbedaan pendapat tidak dapat diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat, para pihak wajib memanfaatkan sarana penyelesaian perselisihan yang tersedia di Bursa Berjangka, kami mengajukan permohonan kepada **[Nama Bursa Berjangka tempat transaksi nasabah didaftarkan]** agar dapat memfasilitasi mediasi untuk membantu menyelesaikan perselisihan dan perbedaan antara kami dengan nasabah yang bersangkutan. Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

Direktur Utama

Tembusan Yth :

1. Kepala Bappebti;
2. Kepala Biro Peraturan Perundang-Undangan dan Penindakan Bappebti;
3. Nasabah ybs.

KEPALA BADAN PENGAWAS
 PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,
 ttd.
 BACHRUL CHAIRI

(BN)