

**PERATURAN KEPALA BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
NOMOR 125/BAPPEBTI/PER/11/2015**

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku di bidang Perdagangan Berjangka, maka dipandang perlu untuk mengatur ketentuan mengenai penanganan pengaduan Nasabah di bidang Perdagangan Berjangka;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1997 tentang Perdagangan Berjangka Komoditi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3720) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 79, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5232);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perdagangan Berjangka Komoditi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5548);
3. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 135 Tahun 2014;
4. Keputusan Presiden Nomor 121/P Tahun 2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode Tahun 2014-2019;
5. Keputusan Presiden Nomor 69/M Tahun 2013 tentang Pengangkatan Pejabat Eselon I di lingkungan Kementerian Perdagangan;
6. Peraturan Presiden Nomor 165 Tahun 2014 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kabinet Kerja;

7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara;
8. Peraturan Presiden Nomor 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan;
9. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31/M-DAG/PER/7/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 57/M-DAG/PER/8/2012;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka ini yang dimaksud dengan:

1. Perdagangan Berjangka Komoditi yang selanjutnya disebut Perdagangan Berjangka adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan jual beli Komoditi dengan penarikan Margin dan dengan penyelesaian kemudian berdasarkan Kontrak Berjangka, Kontrak Derivatif Syariah, dan/atau Kontrak Derivatif lainnya.
2. Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi yang selanjutnya disebut Bappebti adalah lembaga pemerintah yang tugas pokoknya melakukan pembinaan, pengaturan, pengembangan, dan pengawasan Perdagangan Berjangka.
3. Bursa Berjangka adalah badan usaha yang menyelenggarakan dan menyediakan sistem dan/atau sarana untuk kegiatan jual beli Komoditi berdasarkan Kontrak Berjangka, Kontrak Derivatif Syariah, dan/atau Kontrak Derivatif lainnya.
4. Pialang Perdagangan Berjangka yang selanjutnya disebut Pialang Berjangka adalah badan usaha yang melakukan kegiatan jual beli Komoditi berdasarkan Kontrak Berjangka, Kontrak Derivatif Syariah, dan/atau Kontrak Derivatif lainnya atas amanat Nasabah dengan menarik sejumlah uang dan/atau surat berharga tertentu sebagai Margin untuk menjamin transaksi tersebut.

5. Nasabah adalah Pihak yang melakukan transaksi Kontrak Berjangka, Kontrak Derivatif Syariah, dan/atau Kontrak Derivatif lainnya melalui rekening yang dikelola oleh Pialang Berjangka.
6. Pengaduan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh Nasabah kepada Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka atas adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh Pialang Berjangka sehingga merugikan Nasabah secara materiil.
7. Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi yang selanjutnya disebut Bakti adalah lembaga arbitrase khusus untuk menyelesaikan sengketa perdata di bidang Perdagangan Berjangka.
8. Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Pasal 2

Penanganan Pengaduan dilakukan secara tepat, cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Nasabah, serta terciptanya rasa keadilan bagi Nasabah dan Pialang Berjangka sesuai peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.

Pasal 3

Nasabah berhak melakukan Pengaduan dan mendapatkan pelayanan atas Pengaduan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Bappebti ini.

Pasal 4

Penanganan Pengaduan dilakukan secara berjenjang, yakni Pialang Berjangka, Bursa Berjangka, dan Bappebti.

BAB II

PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

Bagian Kesatu

Pialang Berjangka

Pasal 5

- (1) Setiap Pengaduan wajib diupayakan terlebih dahulu penanganannya oleh Pialang Berjangka.

- (2) Dalam melakukan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pialang Berjangka wajib:
 - a. menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah atau kuasanya;
 - b. memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan yang telah disetujui Bappebti;
 - c. melaksanakan Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan;
 - d. membentuk unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan Pengaduan dan mengawasi kepatuhan terhadap peraturan disetiap kantor Pialang Berjangka;
 - e. menyediakan hotline khusus, berupa nomor telepon khusus, e-mail khusus, dan kontak di laman (website) Pialang Berjangka yang secara khusus menyelenggarakan fungsi pelayanan terhadap Nasabah (customer service) dan juga menanggapi Pengaduan; dan
 - f. mempublikasikan keberadaan unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan Pengaduan kepada Nasabah dan/atau calon Nasabah secara tertulis dan/atau elektronik, dan memastikan Nasabah dan/atau calon Nasabah mengetahui atas keberadaan unit tersebut dan fungsinya.
- (3) Prosedur Operasional Standar (POS) tentang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b wajib paling sedikit memuat prosedur:
 - a. penerimaan Pengaduan;
 - b. penyelesaian Pengaduan; dan
 - c. penatausahaan dan pelaporan Pengaduan.
- (4) Kewenangan unit sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib diatur dalam Prosedur Operasional Standar (POS) Penanganan Pengaduan.

Pasal 6

- (1) Direksi Pialang Berjangka bertanggung jawab atas pelaksanaan Prosedur Operasional Standar (POS) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf b.
- (2) Direktur Utama dan Direktur Kepatuhan Pialang Berjangka wajib melakukan pemantauan atas penanganan Pengaduan.

Paragraf Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 7

- (1) Pengaduan oleh Nasabah atau kuasanya kepada Pialang Berjangka dilakukan secara tertulis.
- (2) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilengkapi paling sedikit dokumen sebagai berikut:
 - a. kronologis atau uraian Pengaduan;
 - b. fotokopi identitas Nasabah;
 - c. Surat Kuasa, apabila Pengaduan dilakukan oleh kuasanya;
 - d. fotokopi Perjanjian Amanat;
 - e. fotokopi Laporan Harian Transaksi; dan
 - f. fotokopi Bukti Transfer Dana.

Pasal 8

- (1) Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dapat dilakukan pada setiap Kantor Pialang Berjangka dan tidak terbatas hanya pada Kantor Pialang Berjangka tempat Nasabah membuka rekening dan/atau Kantor Pialang Berjangka tempat Nasabah melakukan transaksi.
- (2) Kantor Cabang Pialang Berjangka yang menerima Pengaduan wajib melaporkan Pengaduan kepada Kantor Pusat Pialang Berjangka.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan melalui pos tercatat atau melalui e-mail.
- (4) Pialang Berjangka wajib memberikan penjelasan kepada Nasabah mengenai Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan pada saat Nasabah atau kuasanya mengajukan Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui pos tercatat atau e-mail sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib disampaikan kepada Nasabah atau kuasanya melalui telepon dan/atau e-mail oleh unit yang menangani fungsi penanganan Pengaduan pada Pialang Berjangka.

Pasal 9

- (1) Pialang Berjangka wajib menyampaikan Bukti Penerimaan Pengaduan kepada Nasabah atau kuasanya pada saat Pengaduan diajukan dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.
- (2) Bukti Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. nama dan identitas Nasabah;
 - d. nama dan nomor telepon petugas Pialang Berjangka yang menerima Pengaduan; dan
 - e. deskripsi singkat Pengaduan.
- (3) Bukti Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh petugas yang menerima Pengaduan.
- (4) Pialang Berjangka wajib memelihara Bukti Penerimaan Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui pos tercatat, Bukti Penerimaan Pengaduan wajib disampaikan secara tertulis melalui pos tercatat kepada Nasabah atau kuasanya paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Pengaduan diterima dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.
- (6) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui e-mail, Bukti Penerimaan Pengaduan wajib disampaikan secara tertulis melalui e-mail kepada Nasabah paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Pengaduan diterima dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.

Paragraf Kedua

Penanganan Pengaduan

Pasal 10

Pialang Berjangka wajib menyelesaikan Pengaduan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah diterimanya Bukti Penerimaan Pengaduan oleh Pialang Berjangka.

Pasal 11

Pialang Berjangka wajib menginformasikan status penanganan Pengaduan apabila diminta oleh Nasabah atau kuasanya.

Pasal 12

- (1) Pialang Berjangka wajib menyampaikan hasil penanganan Pengaduan secara tertulis kepada Nasabah atau kuasanya sesuai batas waktu yang ditentukan dalam Pasal 10.
- (2) Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. permasalahan yang diadukan; dan
 - c. hasil penanganan Pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.
- (3) Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditembuskan kepada Kepala Bappebti c.q Kepala Biro Hukum Bappebti, dan Bursa Berjangka.
- (4) Dalam hal penanganan Pengaduan menghasilkan kesepakatan perdamaian, kesepakatan perdamaian dimaksud bersifat final dan mengikat.
- (5) Dalam hal salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4), maka kesepakatan perdamaian batal demi hukum dengan mengecualikan Pasal 1266 dan Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- (6) Dalam hal pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah Nasabah, maka Nasabah tidak dapat mengajukan Pengaduan kembali sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Bappebti ini.
- (7) Dalam hal Pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah Pialang Berjangka, maka Pengaduan diproses ketahap berikutnya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Bappebti ini.

Paragraf Ketiga

Penatausahaan dan Pelaporan Pengaduan

Pasal 13

Pialang Berjangka wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan.

Pasal 14

Pialang Berjangka wajib menyampaikan Laporan Penanganan Pengaduan setiap bulan kepada Kepala Bappebti melalui Laporan Bulanan Direktur Kepatuhan.

Bagian Kedua

Bursa Berjangka

Pasal 15

- (1) Bursa Berjangka hanya dapat melakukan penanganan Pengaduan, setelah Pengaduan diupayakan penyelesaiannya terlebih dahulu oleh Pialang Berjangka.
- (2) Dalam penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bursa Berjangka wajib:
 - a. menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah secara langsung atau melalui Pialang Berjangka;
 - b. memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan oleh Bursa Berjangka yang telah disetujui Bappebti;
 - c. melaksanakan Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan;
 - d. memiliki unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan penanganan Pengaduan, penyelesaian perselisihan, dan pemeriksaan atas Pengaduan;
 - e. menyediakan sarana penyelesaian perselisihan melalui Mediasi;
 - f. menyediakan hotline khusus, berupa nomor telepon khusus, e-mail khusus, dan kontak di laman (website) Bursa Berjangka yang secara khusus menyelenggarakan fungsi pelayanan terhadap Nasabah (customer service) dan juga menanggapi Pengaduan;
 - g. mempublikasikan keberadaan unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan terhadap Nasabah, penanganan Pengaduan, penyelesaian perselisihan, dan pemeriksaan atas Pengaduan; dan
 - h. menjadi anggota Bakti dan mendorong setiap perselisihan diupayakan penyelesaiannya melalui Bakti.
- (3) Prosedur Operasional Standar (POS) tentang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b wajib paling sedikit memuat prosedur:
 - a. penerimaan Pengaduan;

- b. penanganan Pengaduan dan penyelesaian perselisihan;
 - c. pemeriksaan dalam rangka penanganan Pengaduan;
 - d. penerapan sanksi administratif dan penyampaian hasil penanganan Pengaduan; dan
 - e. pemantauan dan pelaporan penanganan Pengaduan.
- (4) Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b wajib diatur dalam Peraturan dan Tata Tertib Bursa Berjangka.

Pasal 16

Direksi Bursa Berjangka bertanggung jawab atas pelaksanaan Prosedur Operasional Standar (POS) tentang Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b.

Paragraf Kesatu

Penerimaan Pengaduan

Pasal 17

- (1) Pengaduan kepada Bursa Berjangka hanya dapat dilakukan secara tertulis oleh Nasabah atau kuasanya secara langsung kepada kantor Bursa Berjangka, melalui pos tercatat atau melalui e-mail.
- (2) Pengaduan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilengkapi paling sedikit dokumen sebagai berikut:
 - a. kronologis atau uraian Pengaduan;
 - b. Hasil Penanganan Pengaduan dari Pialang Berjangka;
 - c. fotokopi identitas Nasabah, termasuk nomor telepon Nasabah atau kuasanya yang dapat dihubungi;
 - d. Surat Kuasa, apabila Pengaduan dilakukan oleh kuasa Nasabah ;
 - e. fotokopi Perjanjian Amanat;
 - f. fotokopi Laporan Harian Transaksi; dan
 - g. fotokopi Bukti Transfer Dana.

Pasal 18

- (1) Bursa Berjangka wajib memberikan penjelasan kepada Nasabah atau kuasanya mengenai Prosedur Operasional Standar (POS) tentang Penanganan Pengaduan pada saat Nasabah mengajukan Pengaduan.

- (2) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui pos tercatat atau e-mail, penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah atau kuasanya melalui telepon dan/atau e-mail oleh unit yang menangani fungsi penanganan Pengaduan pada Bursa Berjangka.

Pasal 19

- (1) Bursa Berjangka wajib menyampaikan Bukti Penerimaan Pengaduan kepada Nasabah atau kuasanya yang melakukan Pengaduan.
- (2) Bukti Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib paling sedikit memuat:
 - a. nomor registrasi Pengaduan;
 - b. tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. nama dan identitas Nasabah;
 - d. nama dan nomor telepon petugas Bursa Berjangka yang menerima Pengaduan; dan
 - e. deskripsi singkat Pengaduan.
- (3) Bukti Penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh petugas Bursa Berjangka yang menerima Pengaduan.
- (4) Bursa Berjangka wajib memelihara Bukti Penerimaan Pengaduan.
- (5) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui pos tercatat, Bukti Penerimaan Pengaduan wajib disampaikan secara tertulis melalui pos tercatat kepada Nasabah atau kuasanya paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Pengaduan diterima dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.
- (6) Dalam hal Pengaduan disampaikan melalui e-mail, Bukti Penerimaan Pengaduan wajib disampaikan secara tertulis melalui e-mail kepada Nasabah paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Pengaduan diterima dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.

Paragraf Kedua

Klarifikasi atas Pengaduan

Pasal 20

- (1) Bursa Berjangka wajib melakukan klarifikasi atas Pengaduan yang dilakukan Nasabah atau kuasanya kepada Pialang Berjangka.

- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diselesaikan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 berakhir.
- (3) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bursa Berjangka dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
- (4) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah:
 - a. terdapat data atau informasi dari Pialang Berjangka yang memerlukan penelitian khusus oleh Bursa Berjangka; dan
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali Bursa Berjangka, seperti Pialang Berjangka tidak tepat waktu dalam memberikan data, informasi, keterangan, atau dalam menghadirkan orang untuk dimintai keterangan.
- (5) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib diberitahukan oleh Bursa Berjangka secara tertulis kepada Nasabah atau kuasanya sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berakhir.

Pasal 21

- (1) Bursa Berjangka wajib membuat resume atas Pengaduan dengan dasar:
 - a. Pengaduan yang disampaikan Nasabah atau kuasanya; dan
 - b. hasil klarifikasi dari Pialang Berjangka.
- (2) Resume sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat paling lama 5 (lima) hari kerja setelah jangka waktu klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) berakhir.
- (3) Resume sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan sebagai bahan pertimbangan Mediasi dan pemeriksaan atas Pengaduan oleh Bursa Berjangka.

Paragraf Ketiga

Mediasi

Pasal 22

- (1) Sarana penyelesaian perselisihan melalui Mediasi hanya disediakan oleh Bursa Berjangka.

- (2) Setiap Pengaduan yang telah dilakukan klarifikasi wajib diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi oleh Bursa Berjangka.
- (3) Dalam melaksanakan kewajiban menyediakan sarana penyelesaian perselisihan melalui Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bursa Berjangka wajib memiliki mediator.

Pasal 23

Mediator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (3), wajib memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:

- a. memiliki sertifikat sebagai mediator yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang;
- b. tidak memiliki benturan kepentingan dengan Pihak yang dimediasi;
- c. memiliki pengalaman dalam menyelesaikan perselisihan perdata melalui alternatif penyelesaian sengketa; dan
- d. memiliki pengetahuan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.

Pasal 24

- (1) Mediasi wajib diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah Resume Klarifikasi selesai dibuat.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, mediator dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - a. Kantor Pialang Berjangka yang diadakan, dan Nasabah atau kuasanya berada diluar Ibu Kota; dan
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali mediator, seperti Nasabah atau kuasanya, atau Pialang Berjangka berhalangan hadir dalam Mediasi karena alasan yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis oleh mediator kepada para Pihak yang berselisih sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.

Pasal 25

- (1) Dalam hal penyelesaian perselisihan melalui Mediasi terjadi kesepakatan, maka Nasabah dan Pialang Berjangka membuat kesepakatan perdamaian.
- (2) Dalam hal penyelesaian perselisihan melalui Mediasi tidak terjadi kesepakatan, maka Nasabah dapat menyelesaikan perselisihannya sesuai dengan kesepakatan pilihan tempat penyelesaian perselisihan dalam Perjanjian Pemberian Amanat.
- (3) Kesepakatan perdamaian dalam Mediasi bersifat final dan mengikat.
- (4) Dalam hal salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (3), maka kesepakatan perdamaian batal demi hukum dengan mengecualikan Pasal 1266 dan Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- (5) Dalam hal pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah Nasabah, maka Nasabah tidak dapat mengajukan Pengaduan kembali sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Bappebti ini.
- (6) Dalam hal Pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah Pialang Berjangka, maka Pengaduan diproses ketahap berikutnya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Bappebti ini.

Paragraf Keempat

Pemeriksaan Atas Pengaduan

Pasal 26

- (1) Bursa Berjangka wajib melakukan pemeriksaan atas Pengaduan, apabila hasil mediasi tidak terjadi kesepakatan perdamaian.
- (2) Dalam pemeriksaan atas Pengaduan, Bursa Berjangka wajib:
 - a. melakukan penelaahan atas Laporan Pengaduan Nasabah, hasil klarifikasi dari Pialang Berjangka, dan Resume Hasil Klarifikasi;
 - b. menjaga kerahasiaan informasi dan/atau dokumen yang dinyatakan sebagai rahasia;

- c. mengamankan dan memelihara barang bukti yang terkait dengan pemeriksaan dan berada dalam penguasaannya; dan
- d. membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan.

Pasal 27

- (1) Pemeriksaan atas Pengaduan dilaksanakan sebagai berikut:
 - a. pemeriksaan wajib dilakukan oleh lebih dari satu orang pemeriksa;
 - b. pemeriksaan dilaksanakan di kantor Bursa Berjangka, Kantor Pialang Berjangka, dan/atau tempat lain yang terkait; dan
 - c. pemeriksaan dilaksanakan pada hari kerja dan jam kerja atau jika dianggap perlu dilakukan di luar jam kerja.
- (2) Pemeriksaan dilakukan berdasarkan Prosedur Operasional Standar (POS) pemeriksaan atas Pengaduan.
- (3) Pemeriksa yang melakukan pemeriksaan atas Pengaduan, melakukan pemeriksaannya dengan berpedoman pada Kode Etik pemeriksa atas Pengaduan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai Kode Etik pemeriksa atas Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan dan Tata Tertib Bursa Berjangka.

Pasal 28

- (1) Dalam melakukan pemeriksaan atas Pengaduan, pemeriksa berwenang:
 - a. meminta keterangan, konfirmasi, dan/atau bukti yang diperlukan dari Pihak yang diperiksa dan/atau Pihak lain yang diperlukan untuk kepentingan pemeriksaan;
 - b. memeriksa catatan, pembukuan, dan/atau dokumen pendukung lainnya; dan
 - c. meminjam atau membuat fotokopi atas catatan, pembukuan, dan/atau dokumen lainnya sepanjang diperlukan.
- (2) Atas peminjaman catatan, pembukuan dan/atau dokumen lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diberikan tanda bukti peminjaman yang menyebutkan secara jelas dan terinci jenis serta jumlahnya.

Pasal 29

- (1) Pemeriksaan Pengaduan wajib diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah batas waktu pelaksanaan Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 berakhir.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, pemeriksa Pengaduan pada Bursa Berjangka dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - a. transaksi yang diadukan oleh Nasabah atau kuasanya memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Pialang Berjangka, Bursa Berjangka, dan/atau Lembaga Kliring Berjangka; dan
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali Bursa Berjangka, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Pialang Berjangka dalam transaksi yang dilakukan Nasabah, dan terdapat dokumen atau data yang masih dibutuhkan untuk kepentingan pemeriksaan Pengaduan.

Pasal 30

- (1) Pemeriksa Pengaduan membuat Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan yang berisi analisa hukum, resume/kesimpulan, pendapat dan saran serta data dan fakta yang ditemukan pemeriksa.
- (2) Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan berupa:
 - a. terdapat pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka; atau
 - b. tidak terdapat pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.
- (3) Dalam hal terdapat pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan wajib paling sedikit memuat:
 - a. Nomor registrasi Pengaduan;
 - b. permasalahan yang diadukan;
 - c. sifat dan jenis pelanggaran;
 - d. bukti atau petunjuk adanya pelanggaran;

- e. pengaruh atau akibat dari pelanggaran;
 - f. peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka yang dilanggar; dan
 - g. hal-hal lain yang ditemukan dalam pemeriksaan.
- (4) Dalam hal tidak terdapat pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan wajib paling sedikit memuat:
- a. Nomor registrasi Pengaduan;
 - b. Permasalahan yang diadukan; dan
 - c. Fakta, bukti, dan/atau petunjuk yang membuktikan bahwa permasalahan yang diadukan tidak terbukti terjadi pelanggaran.
- (5) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) wajib disusun dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (1) berakhir.

Paragraf Kelima

Pengenaan Sanksi Administratif dan

Penyampaian Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 31

- (1) Dalam hal Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan ditemukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf a, Bursa Berjangka wajib mengenakan sanksi administratif kepada Pialang Berjangka sesuai dengan peraturan dan tata tertib Bursa Berjangka dengan tembusan Kepala Bappebti c.q. Kepala Biro Hukum Bappebti dan Kepala Biro Perniagaan Bappebti.
- (2) Sanksi Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dikenakan oleh Bursa Berjangka kepada Pialang Berjangka paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Laporan Hasil Pemeriksaan selesai disusun.

Pasal 32

- (1) Dalam hal Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Pengaduan tidak ditemukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 ayat (2) huruf b, Bursa Berjangka menyampaikan Hasil Penanganan Pengaduan secara tertulis kepada Nasabah atau kuasanya paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Laporan Hasil Pemeriksaan selesai disusun dengan tembusan Kepala Bappebti c.q. Kepala Biro Hukum Bappebti
- (2) Hasil Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. Nomor registrasi Pengaduan;
 - b. permasalahan yang diadukan; dan
 - c. hasil penanganan Pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

Paragraf Keenam

Pemantauan dan Pelaporan

Penanganan Pengaduan

Pasal 33

Bursa Berjangka wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan, penyelesaian perselisihan, dan pemeriksaan atas Pengaduan.

Pasal 34

Bursa Berjangka wajib menginformasikan status penanganan Pengaduan apabila diminta oleh Nasabah atau kuasanya.

Pasal 35

- (1) Bursa Berjangka wajib menyusun Laporan Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Perselisihan.
- (2) Laporan Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan setiap bulan kepada Kepala Bappebti c.q. Kepala Biro Hukum Bappebti dengan menggunakan format sebagaimana terlampir dalam Lampiran I Peraturan Kepala Bappebti ini.

- (3) Laporan Bulanan Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Kepala Bappebti paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal periode pelaporan berakhir.

Bagian Ketiga

Bappebti

Pasal 36

Bappebti menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan.

Pasal 37

- (1) Bappebti melakukan pemantauan penanganan Pengaduan atas penanganan Pengaduan yang sedang dilakukan oleh Pialang Berjangka atau Bursa Berjangka.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bappebti dengan cara melakukan rekapitulasi dan evaluasi atas:
 - a. Laporan Penanganan Pengaduan yang secara berkala disampaikan oleh Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka;
 - b. tembusan atas Surat Hasil Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka kepada Nasabah; dan
 - c. sanksi administratif yang diterbitkan oleh Bursa Berjangka terkait dengan penanganan Pengaduan.
- (3) Dalam hal berdasarkan Laporan Evaluasi Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bappebti menemukan dugaan adanya pelanggaran ketentuan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka, maka Bappebti dapat menindaklanjutinya dengan melakukan Pemeriksaan.
- (4) Dalam hal ketentuan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka yang dilanggar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) adalah ketentuan pidana di bidang Perdagangan Berjangka, maka Bappebti dapat menindaklanjutinya dengan melakukan Penyidikan.

BAB III

PENUTUP

Pasal 38

- (1) Bursa Berjangka dan/atau Pialang Berjangka yang melanggar ketentuan yang diatur dalam Peraturan Kepala Bappebti ini dikenakan sanksi administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dikenakan kepada Bursa Berjangka berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. denda administratif, yaitu kewajiban membayar sejumlah uang tertentu;
 - c. pembekuan kegiatan usaha; dan/atau
 - d. pembatalan persetujuan.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dikenakan kepada Pialang Berjangka berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. denda administratif, yaitu kewajiban membayar sejumlah uang tertentu;
 - c. pembekuan kegiatan usaha;
 - d. pencabutan izin usaha; dan/atau
 - e. pembatalan persetujuan.

Pasal 39

Pada saat Peraturan Kepala Bappebti ini mulai berlaku:

- a. Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka wajib menyesuaikan ketentuan dalam Peraturan ini paling lambat pada tanggal 1 Februari 2016; dan
- b. Pengaduan yang diterima oleh Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka sampai dengan tanggal 1 Februari 2016 diproses sesuai ketentuan yang telah ada sebelum berlakunya Peraturan ini.

Pasal 40

Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 November 2015



**KEPALA BADAN PENGAWAS
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,**

SUTRIONO EDI

LAMPIRAN I
 PERATURAN KEPALA BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN
 BERJANGKA KOMODITI
 NOMOR 125/BAPPEBTI/PER/11/2015
 TENTANG
 PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

FORMAT LAPORAN BULANAN PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN BURSA BERJANGKA

LAPORAN BULANAN PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN

.....*(Nama Bursa Berjangka)

NO	Nama Nasabah	Nomor registrasi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Domisili	Jumlah yang digugat	Pihak yang diadukan (oknum Perusahaan)	Permasalahan yang diadukan	Tindak lanjut	Proses Terakhir	Hasil Penanganan Pengaduan	Keterangan

Keterangan : Terhadap pengaduan yang dilaporkan selesai, maka Bursa Berjangka wajib menyampaikan dokumen ataupun bukti pendukung yang mendukung pernyataan Bursa Berjangka

.....,

(Direktur Utama Bursa Berjangka)



**KEPALA BADAN PENGAWAS
 PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI,**

SUTRIONO EDI