PERATURAN BADAN PENGAWAS
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 4 TAHUN 2020
TENTANG
PEDOMAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN NASABAH DI BIDANG
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi Nasabah serta pelaku usaha di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi, maka perlu untuk melakukan pengaturan kembali ketentuan yang mengatur mengenai pedoman yang memuat tata cara penyelesaian perselisihan Nasabah di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Peraturan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi tentang Pedoman Penyelesaian Perselisihan Nasabah di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi;

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 48 Tahun 2015 tentang Kementerian Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 90);
4. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);
5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 08/M-DAG/PER/2/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI TENTANG PEDOMAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN NASABAH DI BIDANG PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Badan 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 penyampaian data dan informasi yang dilakukan oleh Nasabah kepada Pialang Berjangka, Bursa Berjangka dan/atau Bappebti, mengenai adanya perselisihan yang terjadi di bidang Perdagangan Berjangka, sehingga Nasabah merasa dirugikan secara materiil.
7. Sistem Pengaduan *Online* Bappebti adalah sistem yang disediakan oleh Bappebti untuk memfasiltasi Pengaduan kepada Pialang Berjangka, sekaligus untuk melakukan pemantauan dan pengawasan penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka.
8. Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi yang selanjutnya disebut Bakti adalah lembaga arbitrase khusus untuk menyelesaikan sengketa perdata dibidang Perdagangan Berjangka.
9. Musyawarah adalah suatu upaya bersama untuk mencari jalan keluar guna mengambil keputusan bersama dalam mencapai penyelesaian atau pemecahan perselisihan.

10. Mediasi adalah upaya penyelesaian perselisihan melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
11. E-Mediasi adalah mediasi yang dilakuan secara daring (*online*) dengan memanfaatkan jaringan teknologi informasi.
12. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan/atau keterangan lain yang dilakukan oleh Pemeriksa untuk menentukan ada atau tidaknya pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.
13. Pemeriksa adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Bappebti yang diangkat oleh Kepala Bappebti sebagai Pemeriksa untuk melakukan Pemeriksaan.

Pasal 2

Penyelesaian perselisihan Nasabah dilakukan secara tepat, cepat, tertib, dan terciptanya rasa keadilan bagi Nasabah dan Pialang Berjangka sesuai peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.

Pasal 3

Penyelesaian perselisihan Nasabah dilakukan secara berjenjang, yakni:

a. Pialang Berjangka;
b. Bursa Berjangka; dan
c. Bappebti.

Pasal 4

Nasabah berhak memanfaatkan sarana penyelesaian perselisihan dan mendapatkan pelayanan Pengaduan yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Badan ini.

BAB II

PENERIMAAN PENGADUAN

Pasal 5

(1) Nasabah dapat menyampaikan Pengaduan kepada Pialang Berjangka, Bursa Berjangka dan/atau Bappebti.

(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan melalui Sistem Pengaduan *Online* Bappebti pada alamat website https://pengaduan.bappebti.go.id.

(3) Hanya Nasabah yang dapat memanfaatkan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 6

(1) Nasabah wajib membuat akun Pengaduan terlebih dahulu dengan melakukan pengisian data dan informasi pribadi melalui Sistem Pengaduan *Online* Bappebti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2).

(2) Setelah melakukan pembuatan akun Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Nasabah wajib mengunggah dokumen paling sedikit mencakup:
   a. kronologis atau uraian Pengaduan secara jelas dan detail;
   b. identitas Nasabah; dan
   c. bukti transfer dana.

(3) Bappebti melakukan verifikasi atas pembuatan akun Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan dokumen yang diunggah sebagaimana dimaksud pada ayat (2), serta memberikan persetujuan atau penolakan Pengaduan melalui Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

(4) Jangka waktu penyelesaian Pengaduan mulai berlaku efektif terhitung pada saat Bappebti telah memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan meneruskan pengaduan kepada Pialang Berjangka.

(5) Pemberian Persetujuan atau penolakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja setelah dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah lengkap diunggah oleh Nasabah.

(6) Dalam hal Pengaduan dilakukan oleh kuasa Nasabah maka kuasanya selain dilengkapi dengan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) juga wajib menggunggah surat kuasa khusus bermaterai yang ditandatangani oleh Nasabah dan kuasanya.

Pasal 7

(1) Dalam hal Nasabah menyampaikan Pengaduan kepada Pialang Berjangka atau Bursa Berjangka maka Pialang Berjangka atau Bursa Berjangka wajib memberikan penjelasan kepada Nasabah mengenai Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan termasuk tata cara penggunaan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

(2) Dalam hal Nasabah menyampaikan Pengaduan kepada Bappebti maka Nasabah berhak mendapatkan penjelasan dari Bappebti mengenai Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan termasuk tata cara penggunaan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

(3) Pialang Berjangka, Bursa Berjangka, dan Bappebti wajib memfasilitasi atau memberikan bantuan kepada Nasabah untuk menyampaikan Pengaduan ke dalam Sistem Pengaduan *Online* Bappebti atas persetujuan Nasabah.

(4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dapat dilakukan oleh Nasabah secara langsung datang ke kantor Pialang Berjangka, Bursa Berjangka, dan/atau Bappebti, atau melalui sarana komunikasi lainnya seperti surat tercatat, surat elektronik, dan telepon.

BAB III

PEDOMAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN NASABAH

Bagian Kesatu

Pialang Berjangka

Paragraf Kesatu

Kewajiban Pialang Berjangka

Pasal 8

(1) Setiap perselisihan wajib diupayakan terlebih dahulu penyelesaiannya melalui Musyawarah untuk mencapai mufakat oleh Pialang Berjangka.

(2) Dalam melakukan upaya penyelesaian 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;

c. melaksanakan Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan;

d. membentuk unit yang didalamnya memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan Pengaduan dan mengawasi kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku pada setiap kantor Pialang Berjangka;

e. menetapkan paling sedikit 1 (satu) orang pegawai dalam unit kepatuhan (*compliance*) yang ditugaskan sebagai administrator dalam menggunakan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti;

f. 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;

g. 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 keberadaan unit tersebut dan fungsinya; dan

h. mempublikasikan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti dan tata cara penggunaannya serta alamat *website* https://pengaduan.bappebti.go.id pada laman/*website* Pialang Berjangka.

(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 penanganan Pengaduan.

(4) Kewenangan unit sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d wajib diatur dalam Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan.

(5) Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b beserta perubahannya wajib mendapatkan persetujuan Kepala Bappebti.

Pasal 9

(1) Direksi Pialang Berjangka bertanggung jawab atas pelaksanaan Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf b.

(2) Direktur Utama dan Direktur Kepatuhan Pialang Berjangka wajib melakukan pemantauan dan supervisi atas proses penyelesaian Pengaduan.

Paragraf Kedua

Pelaksanaan Pedoman Penyelesaian Perselisihan Nasabah

Pasal 10

Pialang Berjangka wajib menyelesaikan Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung setelah Bappebti memberikan persetujuan diterimanya Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4).

Pasal 11

(1) Pialang Berjangka wajib menggunakan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti sesuai dengan fitur yang tersedia di dalamnya termasuk untuk setiap proses administrasi penyelesaian perselisihan Nasabah.

(2) Pialang Berjangka wajib menginformasikan dan memutakhirkan setiap proses penyelesaian Pengaduan yang dilakukan ke dalam Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

Pasal 12

(1) Pialang Berjangka wajib menyampaikan hasil penanganan Pengaduan secara tertulis melalui surat tercatat dan surat elektronik kepada Nasabah atau kuasanya, serta diunggah melalui Sistem Pengaduan *Online* 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 wajib disertai penjelasan secara detail dan alasan yang disertai bukti atau dokumen pendukung.

(3) Hasil penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditembuskan kepada Kepala Bappebti c.q Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan Bappebti, dan Bursa Berjangka.

(4) Hasil penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan paling lambat 3 (tiga) hari setelah Pialang Berjangka dan Nasabah mencapai kesepakatan perdamaian atau setelah jangka waktu penyelesaian perselisihan Nasabah melalui musyawarah di Pialang Berjangka telah berakhir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.

(5) Dalam hal penanganan Pengaduan menghasilkan kesepakatan perdamaian, kesepakatan perdamaian dimaksud bersifat final dan mengikat.

(6) 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.

(7) Dalam hal pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) adalah Nasabah maka Nasabah tidak dapat mengajukan pengaduannya kembali sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Badan ini.

(8) Dalam hal Pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) adalah Pialang Berjangka maka Pengaduan diproses ke tahap berikutnya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Badan ini.

(9) Penyelesaian perselisihan Nasabah dengan cara musyawarah di Pialang Berjangka berakhir pada saat:

a. tercapai kesepakatan perdamaian antara Nasabah dan Pialang Berjangka; atau

b. jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 telah berakhir.

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

Paragraf Kesatu

Kewajiban Bursa Berjangka

Pasal 15

(1) Bursa Berjangka hanya dapat melakukan penanganan Pengaduan setelah jangka waktu penyelesaian pengaduan oleh Pialang Berjangka berakhir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10.

(2) Dalam upaya penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bursa Berjangka wajib:

a. menerima setiap Pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah atau kuasanya dan/atau melalui Pialang Berjangka;

b. memiliki Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan oleh Bursa Berjangka;

c. melaksanakan Prosedur Operasional Standar (POS) tentang penanganan Pengaduan;

d. membentuk unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan penanganan Pengaduan Nasabah, serta menetapkan pegawai khusus yang ditugaskan sebagai administrator dalam menggunakan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti;

e. menetapkan paling sedikit 1 (satu) orang pegawai yang ditugaskan sebagai administrator dalam menggunakan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti;

f. menyediakan sarana dan prasarana penyelesaian perselisihan melalui Mediasi;

g. menyediakan *hotline* khusus, berupa nomor telepon khusus, *email* khusus, dan kontak di laman *(website)* Bursa Berjangka yang secara khusus menyelenggarakan fungsi pelayanan terhadap Nasabah *(customer service)* dan juga menanggapi Pengaduan;

h. mempublikasikan keberadaan unit yang berfungsi untuk memberikan pelayanan terhadap Nasabah;

i. mempublikasikan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti dan tata cara penggunaannya serta alamat *website* https://pengaduan.bappebti.go.id pada laman/*website* Bursa Berjangka;

j. menjadi anggota Bakti dan mendorong setiap perselisihan diupayakan penyelesaiannya melalui Bakti; dan

k. memiliki mediator.

(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 termasuk tata cara dan proses Mediasi; dan

c. penatausahaan dan pelaporan penanganan Pengaduan.

(4) Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b beserta perubahannya wajib diatur dalam Peraturan dan Tata Tertib Bursa Berjangka dan mendapatkan persetujuan Bappebti.

Pasal 16

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

Paragraf Kedua

Mediasi

Pasal 17

(1) Dalam melakukan penanganan Pengaduan, Bursa Berjangka wajib menyediakan sarana penyelesaian perselisihan melalui Mediasi.

(2) Dalam melaksanakan Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh mediator.

(3) Sarana Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tatap muka dan/atau melalui E-Mediasi.

(4) Sarana mediasi secara tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib disediakan oleh Bursa Berjangka.

(5) Dalam hal Mediasi dilakukan melalui E-Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dilengkapi dengan Prosedur Operasional Standar (POS) khusus dan ditetapkan dalam Peraturan Tata Tertib Bursa Berjangka.

(6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan proses E-Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Surat Edaran Kepala Bappebti.

Pasal 18

Mediator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2), 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 terkait ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.

Pasal 19

(1) Bursa Berjangka wajib menggunakan Sistem Pengaduan *Online* Bappebti sesuai dengan fitur yang tersedia di

dalamnya termasuk untuk setiap proses administrasi penyelesaian perselisihan Nasabah.

(2) Bursa Berjangka wajib menginformasikan dan memutakhirkan setiap proses penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Bursa Berjangka ke dalam Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

(3) Penyelesaian perselisihan Nasabah dengan cara Mediasi wajib diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung setelah proses penyelesaian perselisihan pada Pialang Berjangka berakhir.

Pasal 20

(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 yang telah dipilih Nasabah dalam dokumen Perjanjian Pemberian Amanat.

(3) Dalam hal tempat penyelesaian perselisihan yang telah dipilih Nasabah dalam dokumen Perjanjian Pemberian Amanat melalui Bakti, Bursa Berjangka wajib melakukan penjelasan mengenai Bakti, prosedur beracara, dan mekanisme pendaftaran sengketa di Bakti.

(4) Kesepakatan perdamaian dalam Mediasi bersifat final dan mengikat.

(5) Dalam hal salah satu pihak tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), 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 pengaduannya kembali sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Badan 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 Badan ini.

(8) Penyelesaian perselisihan Nasabah dengan cara mediasi di Bursa Berjangka berakhir pada saat:
   a. tercapai kesepakatan perdamaian antara Nasabah dan Pialang Berjangka; atau
   b. jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) telah berakhir.

Paragraf Ketiga

Pemantauan dan Pelaporan

Pasal 21

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

Pasal 22

(1) Bursa Berjangka wajib menyusun dan menyampaikan laporan penanganan Pengaduan.

(2) Hasil penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
   a. nomor registrasi Pengaduan;
   b. detail permasalahan yang diadukan; dan
   c. hasil penanganan Pengaduan wajib disertai penjelasan secara detail dan alasan yang disertai bukti atau dokumen pendukung.

(3) Laporan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan setiap bulan kepada Kepala Bappebti c.q. Kepala Biro Peraturan Perundang-undangan dan Penindakan Bappebti.

(4) Laporan penanganan Pengaduan dan penyelesaian Perselisihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Kepala Bappebti paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal periode pelaporan berakhir dan wajib ditandatangani oleh Direktur Utama Bursa Berjangka.

Bagian Ketiga

Bappebti

Paragraf Kesatu

Pemantauan Penanganan Pengaduan

Pasal 23

(1) Bappebti melakukan pemantauan penanganan Pengaduan atas penanganan Pengaduan yang sedang dilakukan oleh Pialang Berjangka atau Bursa Berjangka melalui Sistem Pengaduan *Online* Bappebti.

(2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Bappebti dengan cara melakukan rekapitulasi dan evaluasi atas:

a. Laporan penanganan Pengaduan Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka; dan

b. Dokumen lain yang dapat membantu proses evaluasi.

(3) Dalam hal berdasarkan rekapitulasi dan 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 menindaklajutinya dengan melakukan Penyidikan.

Paragraf Kedua

Pemeriksaan

Pasal 24

(1) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3) dapat dilakukan terhadap setiap Pihak yang diduga baik secara langsung maupun tidak langsung, melakukan atau terlibat dalam pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.

(2) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Bappebti sesuai dengan peraturan

perundang-udangan yang mengatur mengenai Pemeriksaan di bidang Perdagangan Berjangka Komoditi.

Paragraf Ketiga

Pengenaan Sanksi Administratif dan

Penyampaian Hasil Penanganan Pengaduan

Pasal 25

Dalam hal berdasarkan hasil Pemeriksaan atas Pengaduan ditemukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka, Bappebti dapat mengenakan sanksi administratif kepada setiap Pihak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang Perdagangan Berjangka.

Paragraf Keempat

Penatausahaan Laporan

Pasal 26

Bappebti menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penanganan Pengaduan.

Pasal 27

(1) Bappebti menyusun Laporan Penanganan Pengaduan.
(2) Laporan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan setiap bulan kepada Kepala Bappebti.
(3) Laporan Bulanan Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Kepala Bappebti paling lambat 14 (empat belas) hari setelah tanggal periode pelaporan berakhir.

BAB III

SANKSI

Pasal 28

(1) Bursa Berjangka dan/atau Pialang Berjangka yang melanggar ketentuan yang diatur dalam Peraturan 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.

BAB IV
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 29

(1) Pialang Berjangka dan Bursa Berjangka wajib menyesuaikan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Badan ini paling lambat pada tanggal 30 Juni 2020.

(2) Bursa Berjangka wajib menyesuaikan Peraturan Tata Tertib sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (4) untuk mendapatkan persetujuan Kepala Bappebti paling lambat 30 Juni 2020.

(3) Pialang Berjangka wajib menyesuaikan Prosedur Operasional Standar (POS) penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (5) untuk mendapatkan persetujuan Kepala Bappebti paling lambat 30 Juni 2020.

Pasal 30

Pengaduan yang telah diterbitkan bukti penerimaan pengaduan oleh Pialang Berjangka sebelum berlakunya Peraturan Badan ini, diproses Pengaduannya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka

Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah.

Pasal 31

Pada saat Peraturan Badan ini mulai berlaku, Peraturan Kepala Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Nomor 125/BAPPEBTI/PER/11/2015 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Nasabah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 32

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal 30 Juli 2020, kecuali ketentuan dalam Pasal 29 mulai berlaku pada tanggal Peraturan Badan ini ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 Mei 2020

KEPALA BADAN PENGAWAS
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

TJAHYA WIDAYANTI

Salinan sesuai dengan aslinya
BADAN PENGAWAS
PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI
Kepala Biro Peraturan Perundang-
Undangan dan Penindakan,

KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI

M. Syist