OMBUDSMAN RI DORONG PENGUATAN KEAMANAN DOKUMEN NASABAH PERBANKAN

Jum'at, 18 Juli 2025 - Imanda Kartika Sari

Siaran Pers

Nomor 044/HM.01/VI/2025

Jumat, 18 Juli 2025

BANDUNG - Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika mendorong penyelenggara pelayanan publik di sektor perbankan untuk memperkuat sistem pengamanan dokumen nasabah guna mencegah hilangnya dokumen penting seperti sertifikat Kredit Pemilikan Rumah (KPR) atau dokumen kredit nasabah lainnya. Hal tersebut disampaikan dalam kunjungan ke Record Center BTN, Kota Bandung pada Kamis (17/7/2025).

Salah satu inovasi yang diapresiasi adalah keberadaan Record Center BTN yang menjadi pusat pengelolaan dan penyimpanan arsip penting secara terpusat dan terkendali. Yeka menilai langkah ini sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak konsumen perbankan.

"Saya mengapresiasi langkah cerdas BTN dalam memberikan rasa aman bagi konsumen bahwa dokumen penting terkait pinjam meminjam aman di sini. Record Center ini bisa menjadi model tata kelola yang layak dicontoh oleh lembaga keuangan lainnya," ujar Yeka.

Dengan sistem ini, risiko kehilangan dokumen seperti sertifikat induk atau dokumen kredit lainnya menjadi jauh lebih kecil. Terlebih aksesnya sangat terbatas dan terkontrol.

Menurutnya, banyak permasalahan KPR bermula dari dokumen yang hilang atau tidak dikelola dengan baik terutama dalam persoalan yang melibatkan fraud oleh oknum pegawai bank. Upaya membangun sistem kemanan dokumen terpusat dinilai sebagai langkah strategis yang patut dijadikan praktik baik di sektor perbankan nasional dalam rangka mencegah dan meminimalisir maladministrasi berupa kelalaian oknum petugas bank dalam menjalankan kewajibannya mengamankan dokumen agunan nasabah.

Sementara itu, Credit Operation Division Head BTN Adee Indriana D mengatakan kehadiran Record Center BTN menjadi upaya BTN memberikan kepastian hukum atas dokumen agunan, mempercepat proses layanan kredit, hingga memberikan rasa aman bagi para nasabah. Menurutnya pengelolaan dokumen yang tertib dan aman akan mendukung akses pembiayaan perumahan yang lebih efisien. Hal ini sejalan dengan visi BTN untuk menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan serta mendukung Program Perumahan Nasional. (*)

Anggota Ombudsman RI

Yeka Hendra Fatika