

LAMPIRAN II
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 32 TAHUN 2026
TANGGAL 30 SEPTEMBER 2026
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN
KONSUMEN BANK INDONESIA

Formulir Pengajuan Fasilitas

Identitas

Nama :		Jenis Kelamin :	L	P
Alamat :				
No Telepon/HP:				
Email :				

Persyaratan

1. Permasalahan yang diajukan pernah diupayakan penyelesaiannya dengan Penyelenggara?*)

Ya ☐ Tidak ☐

a. Nomor pengaduan (ID Pengaduan) dari Penyelenggara

b. Nomor surat penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara

c. Tanggal surat penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara
2. Permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya?*)

Ya ☐ Tidak ☐
3. Nilai potensi kerugian finansial paling banyak:*)

a. Rp500.000.000,00 (Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran dan Penyelenggara lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia);

Ya ☐ Tidak ☐

b. Rp2.500.000.000,00 (Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing)

Ya ☐ Tidak ☐

4. Permasalahan yang diajukan pernah diproses dalam fasilitasi*)
- Deskripsi Singkat Pengaduan
- | | |
|--|---|
| Nama Penyelenggara : | <input type="text"/> |
| Produk dan/atau Layanan yang dipermasalahkan :
(misalnya: kartu kredit, kartu ATM/Debet, Uang Elektronik, dll.) | <input type="text"/> |
| Nomor kartu/Nomor transaksi : | <input type="text"/> |
| Jenis Permasalahan: | |
| ☐ Biaya Administrasi/Transaksi | ☐ Kegagalan/Keterlambatan Transaksi/Pengiriman |
| ☐ Jumlah Tagihan | ☐ Dana |
| ☐ Denda/Pinalti | Lain-lain (sebutkan)..... |

Pokok Permasalahan:

Jumlah Potensi
Kerugian :

Dokumen Pendukung

- ☐ bukti identitas diri
- ☐ surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen
- ☐ bukti transaksi
- ☐ surat kuasa (dalam hal dikuasakan)
- ☐ Surat pernyataan bermeterai cukup bahwa permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya.**)
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

*) Pilih salah satu
**) Surat Pernyataan sesuai format di bawah.

Surat Pernyataan

Sehubungan dengan pengajuan fasilitasi kepada Bank Indonesia, dengan ini saya:

Nama :
Nomor Identitas :
(KTP/SIM/Paspor)
Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya.

Apabila pernyataan yang saya berikan tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya maka Bank Indonesia berhak untuk menolak permohonan fasilitasi yang saya ajukan atau menghentikan proses fasilitasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....

Materai 10.000

()

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD.

FILIANINGSIH HENDARTA