

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

TATA TERTIB PELAKSANAAN FASILITASI

Tata tertib pelaksanaan fasilitasi ini dibuat untuk memastikan bahwa para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan fasilitasi dapat sepenuhnya memahami dan menyetujui klausula yang dipersyaratkan Bank Indonesia.

Dengan menandatangani tata tertib ini, Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen atau kuasanya dan Penyelenggara menyetujui pelaksanaan fasilitasi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Konsumen dan Penyelenggara harus menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan permasalahan dalam pelaksanaan fasilitasi.
2. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses fasilitasi bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar Konsumen, Penyelenggara, dan Bank Indonesia.
3. Kesepakatan atau ketidaksepakatan yang dihasilkan dari proses fasilitasi merupakan kesepakatan atau ketidaksepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi, paksaan, dan/atau keputusan Bank Indonesia.
4. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Bank Indonesia.
5. Konsumen dan Penyelenggara dalam mengikuti proses fasilitasi harus:
 - a. menunjukkan itikad baik;
 - b. bersikap kooperatif selama proses fasilitasi berlangsung; dan
 - c. menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan Bank Indonesia.

6. Proses fasilitasi berakhir dalam hal:
- a. telah tercapai kesepakatan fasilitasi;
 - b. berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
 - c. dihentikan oleh Bank Indonesia karena para pihak tidak menaati tata tertib pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya;
 - d. Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi dan/atau
 - e. Konsumen atau Penyelenggara mengajukan Sengketa ke pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa selama proses fasilitasi.

Setelah membaca tata tertib pelaksanaan fasilitasi ini secara seksama dan memahami seluruh klausula dan persyaratan yang ditetapkan, dengan ini menyatakan setuju mengikuti pelaksanaan fasilitasi oleh Bank Indonesia dan saya berjanji akan mematuhi serta tunduk pada seluruh aturan fasilitasi serta ketentuan terkait lainnya.

Hari/Tanggal :

Konsumen/kuasanya tanda tangan,

1. Nama :

2. Alamat :

Penyelenggara tanda tangan,

1. Nama :

2. Alamat :

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD.

FILIANINGSIH HENDARTA