

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

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

NAMA PENYELENGGARA:
PERIODE:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
No.	Sandi Pelapor	ID Pengaduan	Tanggal Penerimaan Pengaduan	Produk/Layanan/Kanal/Instrumen	Aktivitas Transaksi	Penyebab	Nilai Pengaduan	Status Pengaduan	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	Jenis Identitas Konsumen	Nomor Identitas Konsumen	Nama Konsumen	Email Konsumen	Unit Penerima Pengaduan	Wilayah	KC LN	Resume Kronologi Aduan
			DD/MM/YY YY				Rp.		DD/MM/YYYY	KTP/PASPOR/ NPWP				(KP/KC/ KCP/KC LN)	Kode Kota Berdasarkan referensi		

KETERANGAN PENGISIAN

1. Nomor data.
2. Sandi Pelapor, kode unik yang diberikan kepada masing-masing Penyelenggara sebagai identitas pelapor kepada Bank Indonesia.
3. Nomor identifikasi Pengaduan (tiket pengaduan).
4. Tanggal penerimaan Pengaduan.
5. Klasifikasi Pengaduan berdasarkan jenis produk/layanan yang diadukan, berdasarkan referensi klasifikasi Pengaduan^{*)}.
6. Tahapan, kegiatan, atau proses yang dilakukan Konsumen dalam menggunakan produk dan/atau layanan, berdasarkan referensi klasifikasi Pengaduan^{*)}.

7. Kategori permasalahan adalah klasifikasi Pengaduan berdasarkan jenis atau penyebab utamanya, berdasarkan referensi klasifikasi Pengaduan*).
8. Nilai pengaduan adalah besaran kerugian finansial atau nominal transaksi yang menjadi objek Pengaduan.
9. Keterangan status dari laporan pengaduan, berdasarkan referensi status Pengaduan**).
10. Tanggal penyelesaian Pengaduan.
11. Jenis dokumen identitas yang dilampirkan.
12. Nomor dari dokumen identitas yang digunakan konsumen, sesuai dengan jenis identitas yang dipilih.
13. Nama lengkap konsumen yang mengajukan Pengaduan sesuai dengan identitas resmi yang dilampirkan.
14. Surat Elektronik konsumen yang mengajukan Pengaduan.
15. Menunjukkan unit organisasi dari penyelenggara yang pertama kali menerima pengaduan dari Konsumen.
16. Wilayah unit penerima Pengaduan.
17. Negara dari unit penerimaan pengaduan di Luar Negeri.
18. Informasi singkat mengenai kronologi Pengaduan.

*): referensi klasifikasi Pengaduan akan disampaikan melalui media yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

**): referensi status Pengaduan mengacu pada tabel di bawah.

Tabel Referensi Status Pengaduan

No	Dimensi	Label	Definisi
1	Status Pengaduan	Informasi	Informasi penyelesaian disampaikan kepada konsumen
2	Status Pengaduan	Transaksi Berhasil Diselesaikan	Transaksi berhasil diproses hingga selesai atau ransaksi dikembalikan ke kondisi semula
3	Status Pengaduan	Pengembalian Dana Penuh	Seluruh dana dikembalikan kepada konsumen
4	Status Pengaduan	Pengembalian Dana Sebagian	Sebagian dana dikembalikan kepada konsumen
5	Status Pengaduan	Penghapusan/Pengembalian Biaya	Biaya dihapus atau dikembalikan
6	Status Pengaduan	Akses atau Akun Dipulihkan	Akses layanan konsumen kembali normal
7	Status Pengaduan	Klaim Konsumen Ditolak	Klaim tidak memenuhi ketentuan penyelesaian
8	Status Pengaduan	Dieskalasikan	Pengaduan diteruskan ke tingkat berikutnya berupa Konsultansi dan/atau Fasilitasi)
9	Status Pengaduan	Mediasi/Sengketa	Penyelesaian melalui mekanisme penyelesaian sengketa
10	Status Pengaduan	Dalam Investigasi	Pengaduan masih dalam proses pemeriksaan
11	Status Pengaduan	Belum terselesaikan	Penyelesaian pengaduan belum mencapai hasil

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD.

FILIANINGSIH HENDARTA