

LAMPIRAN I
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 20 TAHUN 2023
TANGGAL 14 DESEMBER 2023
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN
KONSUMEN BANK INDONESIA

Formulir Pengajuan Fasilitas

Identitas Konsumen

Nama :

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐

Alamat :

No Telepon/HP:

Email :

Persyaratan fasilitas

1. Permasalahan yang diajukan pernah diupayakan penyelesaiannya dengan

Ya ☐ Tidak ☐

Penyelenggara?

a. Nomor registrasi 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, lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya

Ya ☐ Tidak ☐

3. Nilai potensi kerugian finansial paling banyak:

a. Rp500.000.000,00 (Penyelenggara Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, dan pihak lainnya sebagaimana dimaksud dalam PBI Pelindungan Konsumen);

Ya ☐ Tidak ☐

b. Rp2.500.000.000,00 (Penyelenggara Pasar Uang dan Pasar Valas)

Ya ☐ Tidak ☐

4. Permasalahan yang diajukan pernah diproses dalam fasilitas oleh Bank Indonesia?

Ya ☐ Tidak ☐

Deskripsi Singkat Pengaduan

Nama Penyelenggara :

Produk yang dipermasalahkan :

(misalnya: kartu kredit, kartu ATM/Debet, Uang Elektronik, dll.)

Nomor kartu/Nomor transaksi :

Jenis Permasalahan:

☐ Biaya Administrasi/Transaksi

☐ Kegagalan/Keterlambatan Transaksi/Pengiriman Dana

☐ Jumlah Tagihan

☐ Lain-lain (sebutkan).....

☐ Denda/Pinalti

Pokok Permasalahan:

Jumlah Potensi
Kerugian :

Dokumen Pendukung

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

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

JUDA AGUNG