

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

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
Bulan_____ Tahun_____.

Nama Penyelenggara :
Alamat :

REKAPITULASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PENYELENGGARA SISTEM PEMBAYARAN/KEGIATAN LAYANAN UANG/PASAR UANG DAN PASAR VALUTA ASING/
PIHAK LAINNYA*)
_____)**

Perihal	Bilangan/Informasi***)	Keterangan
Jumlah Pengaduan Konsumen	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan Konsumen yang Ditangani	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Telah Diselesaikan	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Belum Diselesaikan	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Bank Indonesia	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Lembaga Arbitrase	_____Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Lembaga Pengadilan	_____Pengaduan	

Jumlah Pengaduan yang Diteruskan lainnya	_____Pengaduan	
Total Nilai Pengaduan Konsumen	Rp.....	
*) Coret yang tidak perlu **) Diisi sesuai Penyelenggara ***) Dalam hal tidak terdapat pengaduan, maka kolom informasi diisi "nihil"		

Paraf Pejabat
Penyelenggara,

Paraf Pejabat
Penyelenggara,

		Penerimaan Pengaduan				Penanganan Pengaduan		Penyelesaian Pengaduan		
No.	Nama Konsumen	Jenis Produk/Jasa yang Diadukan	Jenis Pengaduan	Nilai Pengaduan (Rp.)	Tanggal (dd/mm/yyyy)	Unit Penerima Pengaduan (Unit/KC/KCP/Kota)	Jangka Waktu Penyelesaian (hari)	Hasil Kesepakatan	Tanggal Kesepakatan (dd/mm/yyyy)	Rencana Tindak Lanjut****)

****) Rencana tindak lanjut diisi keterangan telah diselesaikan/belum diselesaikan/diteruskan ke Bank Indonesia/diteruskan ke lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan/dsb.

Mengetahui,

Nama Jelas
(Jabatan)

(nama kota), (tanggal)

Nama Jelas
(Jabatan)

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

JUDA AGUNG