



BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

PENYUSUNAN LAPORAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Oleh : Sari Hadiyati Binhadi

**ASISTEN DIREKTUR
GRUP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
2022**



OUTLINE

LATAR BELAKANG



01

**PENYUSUNAN LAPORAN
RENCANA EDUKASI**



02

**PENYUSUNAN LAPORAN
PELAKSANAAN EDUKASI**



03

**PENYUSUNAN LAPORAN
PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN**



04



01

LATAR BELAKANG





AMANAT PBI PERLINDUNGAN KONSUMEN

Untuk memperkuat fungsi perlindungan konsumen maka Bank Indonesia menyusun PBI No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, yang didalamnya terdapat 5 (lima) besaran materi yang diamanatkan untuk diatur lebih lanjut dalam PADG, dengan uraian sbb.

POKOK PENGATURAN	AMANAT DALAM PBI	BUNYI PASAL
A. Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen	Pasal 20	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip keterbukaan dan transparansi diatur dalam PADG.
	Pasal 22	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip edukasi dan literasi diatur dalam PADG.
	Pasal 34	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip perlindungan data dan/atau informasi konsumen diatur dalam PADG.
	Pasal 39	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif diatur dalam PADG.
	Pasal 46	Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia diatur dalam PADG.
B. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh BI		
C. Tata Cara Penyusunan & Penyampaian Laporan	Pasal 49	Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan dan penyampaian : (1) Laporan rencana penyelenggaraan dan pelaksanaan edukasi; dan (2) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen; diatur dalam PADG.
D. Pengawasan	Pasal 50, 51	Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan Perilaku Penyelenggara diatur dalam PADG.
E. Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif	Pasal 14, 20, 22, 26, 29, 34, 39, 41, 43, 48	Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administrasi diatur dalam PADG.





BAB I



KETENTUAN UMUM

Definisi istilah-istilah yang seringkali dimuat dalam PADG, cakupan Penyelenggara dan prinsip PK.

BAB II



PELAKSANAAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Keterbukaan dan transparansi dalam penyampaian informasi produk/jasa kepada Konsumen terutama informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi.

BAB III



PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

Pelaksanaan edukasi secara terencana, terukur dan berkelanjutan serta dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.

BAB IV



PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Aturan *consumer's consent* untuk pemanfaatan data Konsumen, aturan apabila penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi dari pihak lain serta penetapan kebijakan dan prosedur secara tertulis.

BAB V



PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan serta unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan.

BAB VI



PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia, penanganan pengaduan melalui edukasi, konsultasi dan fasilitasi, permintaan dan pelaksanaan fasilitasi.

BAB VII



TATA CARA PELAPORAN

Tata cara penyampaian laporan dan jangka waktu pelaporan.

BAB VIII



PENGAWASAN

Kewenangan BI melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya sejak tahap pra penjualan, penjualan hingga pasca penjualan.

BAB IX



TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Jenis saksi dan tata cara pengenaan sanksi.

BAB X



KETENTUAN PENUTUP

Pencabutan Surat Edaran No.16/16/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran



Kewajiban Pelaporan Bagi Penyelenggara (PBI dan PADG EKSTERN Tatacara Perlindungan Konsumen BI)

Penyelenggara KUPVA BB wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia yang akan dimulai di tahun 2022, yaitu:



**LAPORAN RENCANA
PELAKSANAAN EDUKASI**

PASAL 44

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**



**LAPORAN PELAKSANAAN
EDUKASI**

PASAL 45

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**



**LAPORAN PENANGANAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**

PASAL 46

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**

02




LAPORAN RENCANA EDUKASI





KEWAJIBAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

-  Penyelenggara wajib **melakukan edukasi** untuk meningkatkan literasi **Konsumen** dan/atau masyarakat
-  Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai **fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk risiko, manfaat, dan biaya** penggunaan produk
-  Penyelenggara harus **membedakan materi edukasi dengan materi pemasaran** yang ditawarkan oleh Penyelenggara

Dalam melaksanakan edukasi perlindungan konsumen, Penyelenggara diwajibkan menyampaikan






LAPORAN RENCANA EDUKASI



LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan edukasi :

-  Dilakukan secara **terencana, terukur, berkelanjutan** dan **dapat berkoordinasi** dengan satker terkait dan/atau pihak eksternal
-  Memperhatikan **sasaran edukasi, materi atau konten edukasi, media komunikasi, dan metode pembelajaran**
-  Memperhatikan **pencapaian sasaran** dan **hal-hal yang belum tercapai, kendala yang dihadapi** dan hal-hal untuk mengatasinya.

Terencana

Kegiatan Edukasi memiliki konsep yang sesuai dengan sasaran, strategi, dan kebijakan Bank Indonesia.

Terukur

Kegiatan Edukasi memiliki indikator untuk memperoleh informasi peningkatan literasi dapat berupa pre-test dan post-test, jajak pendapat, survei dan metode lainnya.

Berkelanjutan

Kegiatan edukasi dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang.



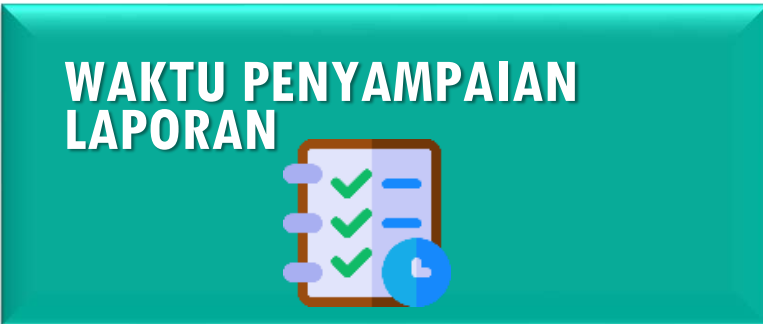
TATACARA PENYAMPAIAN LAPORAN



Memuat rencana pelaksanaan edukasi kepada Konsumen yang akan diselenggarakan dalam periode satu tahun kedepan.

(PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 44)

TATACARA PENYAMPAIAN LAPORAN

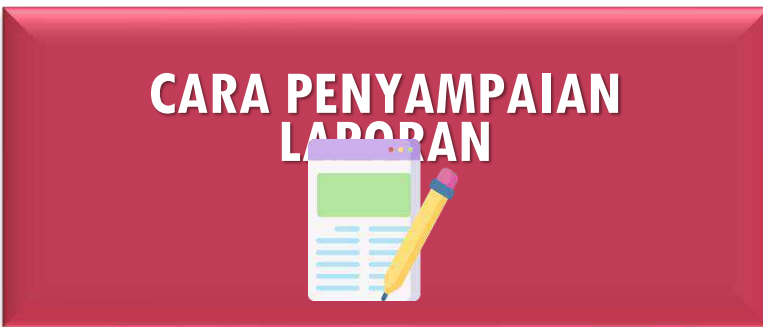


DISAMPAIKAN SECARA **TAHUNAN** SETIAP
TANGGAL **30 NOVEMBER** SEBELUM
TAHUN PELAKSANAAN EDUKASI

PENYAMPAIAN PERTAMA



PENYAMPAIAN LAPORAN
DIMULAI BULAN **NOVEMBER**
2022



DISAMPAIKAN SECARA SECARA **LURING (OFFLINE)** KEPADA BANK INDONESIA
CQ **DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Dalam hal sistem pelaporan secara daring (online) telah tersedia maka akan disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (online).

Dalam hal dibutuhkan penyesuaian maka Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyampaikan kembali laporan paling lambat 30 hari setelah tanggal pemberitahuan





MUATAN LAPORAN RENCANA EDUKASI

Laporan rencana pelaksanaan paling sedikit memuat:

Program kerja edukasi sesuai dengan SASARAN dan STRATEGI peningkatan literasi Konsumen oleh Penyelenggara

Penetapan kebutuhan BIAYA dan proyeksi PERTUMBUHAN USAHA, JUMLAH KONSUMEN, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional Penyelenggara. (PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 44)

PROYEKSI PERKEMBANGAN USAHA

Informasi yang menggambarkan ukuran usaha (*company size*):

PERTUMBUHAN USAHA

- Proyeksi pertumbuhan usaha di satu periode kedepan
- Penjualan/Transaksi (*sales* atau *revenue*)
 - Pendapatan dan/atau Keuntungan (*profit*)

KEBUTUHAN BIAYA

Proyeksi kebutuhan biaya operasional usaha (*cost*)

JUMLAH KONSUMEN

Jumlah target konsumen (*market size*)

FAKTOR LAINNYA

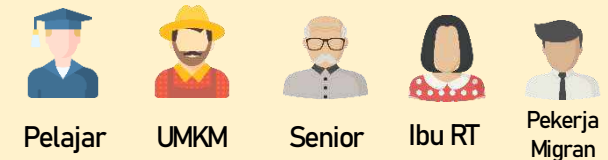
Faktor yang dapat mempengaruhi operasional usaha (risiko operasional)



RENCANA PROGRAM KERJA EDUKASI

SASARAN PESERTA/AUDIENS

- ✓ Penentuan JUMLAH dan TARGET peserta, baik peserta umum atau kelompok target tertentu seperti:



STRATEGI EDUKASI

- ✓ MATERI atau KONTEN edukasi, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik kelompok sasaran, contoh:
- ✓ Pemahaman Produk/Layanan
 - ✓ Istilah Dalam Transaksi Valas
 - ✓ Tips Aman Bertransaksi
 - ✓ Hak & Kewajiban Konsumen
- ✓ MEDIA KOMUNIKASI yaitu alat yang digunakan dalam menyampaikan edukasi kepada Konsumen, contoh:
- 
- ✓ METODE PEMBELAJARAN yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana edukasi
- ✓ sosialisasi
 - ✓ seminar
 - ✓ simulasi
 - ✓ workshop



LAPORAN RENCANA EDUKASI PERLINDUNGAN KONSUMEN*)

[CONTOH]

Nama Penyelenggara:

Periode: S.D

Kondisi Usaha	
Proyeksi Pertumbuhan Usaha	
Proyeksi Biaya	
Jumlah Konsumen	
Faktor yang Mempengaruhi Operasional	



(contoh ini bukan merupakan format baku yang wajib dipakai penyelenggara)

Format laporan dapat menyesuaikan dengan rencana program edukasi yang akan dilakukan, paling sedikit dapat memuat informasi berikut

Program Kerja Edukasi				
Sasaran	Mater/Konteni Edukasi	Aktivitas/Metode Edukasi	Media Komunikasi	Wilayah

03

LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI





TATACARA PENYAMPAIAN LAPORAN



LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Memuat laporan realisasi pelaksanaan edukasi kepada Konsumen yang telah diselenggarakan selama satu periode.
(PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 45)

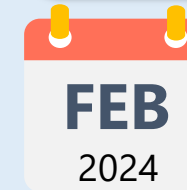
TATACARA PENYAMPAIAN LAPORAN

WAKTU PENYAMPAIAN LAPORAN



DISAMPAIKAN SECARA **TAHUNAN** SETIAP
TANGGAL **28 FEBRUARI** SETELAH TAHUN
PELAKSANAAN EDUKASI

PENYAMPAIAN PERTAMA

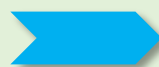


PENYAMPAIAN LAPORAN
DIMULAI BULAN **FEBRUARI**
2024

CARA PENYAMPAIAN LAPORAN



DISAMPAIKAN SECARA SECARA **LURING (OFFLINE)** KEPADA BANK INDONESIA
CQ **DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Dalam hal sistem pelaporan secara daring (online) telah tersedia maka akan disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (online).

Dalam hal dibutuhkan penyesuaian maka Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyampaikan kembali laporan paling lambat 30 hari setelah tanggal pemberitahuan





MATERI LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Sesuai dengan PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 45, laporan pelaksanaan edukasi paling sedikit memuat informasi:

SASARAN

Jumlah peserta dan kelompok dengan karakteristik tertentu yang dipandang perlu untuk meningkatkan literasi konsumen.

TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan program edukasi, contohnya untuk meningkatkan pengetahuan mengenai kiat aman dalam melakukan transaksi.

EVALUASI

Evaluasi atas pelaksanaan edukasi periode sebelumnya antara lain mencakup:

- 1) perbandingan antara rencana edukasi dengan realisasi;
- 2) pencapaian sasaran antara yang telah ditetapkan dengan hal-hal yang belum tercapai; dan
- 3) kendala yang dihadapi serta hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala dimaksud.

BENTUK

Bentuk aktivitas edukasi seperti sosialisasi, seminar, penyampaian informasi, atau kampanye

AKTIVITAS

WILAYAH

Tempat pelaksanaan Penyelenggara melakukan program edukasi

FREKUENSI

Jumlah program kegiatan edukasi yang dilakukan Penyelenggara selama periode laporan pelaksanaan edukasi





FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Laporan pelaksanaan edukasi diisi dengan kegiatan edukasi yang dilakukan oleh Penyelenggara. Penyelenggara mengisi kolom (a) s.d. kolom (f) dengan kegiatan edukasi yang sudah dilakukan selama periode laporan.

**PADG No.23/17/PADG/2021
LAMPIRAN V**

LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

PERIODE: _____ s.d _____ Tahun _____.

Nama Penyelenggara :

Alamat :

No.	Sasaran (a)	Evaluasi (b)	Tujuan (c)	Bentuk Aktivitas(d)	Frekuensi (e)	Wilayah (f)



LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

No	Sasaran (a)	Evaluasi (b)	Tujuan (c)	Bentuk Aktivitas (d)	Frekuensi (e)	Wilayah (f)

Laporan Rencana Edukasi				
Sasaran	Mater/Konteni Edukasi	Aktivitas/Metode Edukasi	Media Komunikasi	Wilayah



Siapa saja yang dapat menjadi sasaran edukasi?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan edukasi dalam rangka perlindungan konsumen kepada Konsumen dan Masyarakat Umum

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 2

Konsumen adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara.



Apa saja materi edukasi yang perlu disampaikan?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 15

Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya.



Bagaimana format penyampaian laporan rencana perlindungan konsumen ?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 44 ayat (3)

Format laporan rencana pelaksanaan edukasi dapat dibuat menyesuaikan dengan kegiatan usaha Penyelenggara dan rencana edukasi yang akan dilakukan, paling sedikit memuat informasi:

- **Rencana program kerja edukasi:** sesuai dengan sasaran dan strategi edukasi
- **Informasi ukuran kegiatan usaha:** penetapan kebutuhan biaya dan proyeksi pertumbuhan usaha, jumlah konsumen, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional



TIPS AMAN BERTRANSAKSI DI KUPVA BB DAN PTD BB

BANK INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA

MARI MENJADI
KONSUMEN YANG
CERMAT CERDAS BERTRANSAKSI, AGAR
NYAMAN AMAN DAN TERLINDUNGI

Mari Bertransaksi Secara Aman Dengan Memastikan:
(To ensure a secure and safe transaction, please make sure that.)

- 1. Penyelenggara KUPVA (Money Changer) berizin**
(The Money Changer is authorized)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 2. Kurs yang diterima wajar**
(The exchange rate is reasonable)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 3. Tidak ada biaya transaksi**
(No transaction fee)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 4. Hitung kembali jumlah uang penukaran agar sesuai**
(Recount the money as you received it)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商

Sebelum melakukan transaksi, cek dahulu keberadaan logo KUPVA atau Money Changer berizin dan scan QR CODE nya untuk memastikan keaslian nomor registrasi.

Jangan khawatir! KUPVA atau Money Changer yang berizin telah diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia!

Bank Indonesia melakukan pengaturan, pengawasan, penanganan pengaduan, dan edukasi untuk memastikan perlindungan konsumen.

Adukan permasalahan kepada Penyelenggara KUPVA atau Money Changer, dan kepada Bank Indonesia apabila diperlukan tindak lanjut.

BANK INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA

#CerdasBertransaksi
**TRANSAKSI TRANSFER DANA
DENGAN LANCAR DAN AMAN**

Mari Bertransaksi Secara Aman dengan Memastikan:
(To ensure a secure and safe transaction, please make sure that.)

- 1. Penyelenggara Transfer Dana berizin**
(The Fund Transfer Service is authorized)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 2. Anda mengisi informasi pada form pengajuan transfer dengan jelas, akurat, dan lengkap**
(Providing clear, accurate, and complete information)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 3. Periksa informasi jangka waktu pengiriman, dan segera laporkan apabila terjadi keterlambatan**
(Confirm the transfer period and report any delay)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商
- 4. Biaya transaksi wajar**
(The transaction fee is reasonable)
持牌貨幣兌換商
صرف آئن
認可された両替商

Sebelum melakukan transaksi, cek dahulu keberadaan logo Transfer Dana berizin dan scan QR CODE nya untuk memastikan keaslian nomor registrasi.

Jangan khawatir! Transfer Dana yang berizin telah diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia!

Bank Indonesia melakukan pengaturan, pengawasan, penanganan pengaduan, dan edukasi untuk memastikan perlindungan konsumen.

Adukan permasalahan kepada Penyelenggara Transfer Dana, dan kepada Bank Indonesia apabila diperlukan tindak lanjut.

04

LAPORAN PENANGGAPAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN





PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN



Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen melalui sarana resmi



Penyelenggara wajib membentuk fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen



Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis



PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 46

Dalam pelaksanaan prinsip penanganan pengaduan,
Penyelenggara diwajibkan menyampaikan:

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN



**LAPORAN
PENANGANAN DAN
PENYELESAIAN
PENGADUAN**

Memuat laporan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen beserta bentuk penanganan dan penyelesaiannya oleh Penyelenggara
(PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 46)

TATACARA PENYAMPAIAN LAPORAN

**WAKTU PENYAMPAIAN
LAPORAN**



DISAMPAIKAN SECARA **TRIWULANAN**
DENGAN BATAS WAKTU **TANGGAL 10** DI
BULAN **APRIL, JULI, OKTOBER, DAN**
JANUARI

PENYAMPAIAN PERTAMA

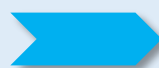


BATAS AKHIR PENYAMPAIAN
PERTAMA **10 APRIL 2022**

**CARA PENYAMPAIAN
LAPORAN**



DISAMPAIKAN SECARA SECARA **LURING (OFFLINE)** KEPADA BANK INDONESIA
CQ DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN



Dalam hal sistem pelaporan secara daring (online) telah tersedia maka akan disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (online).



Dalam hal dibutuhkan penyesuaian maka Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyampaikan kembali laporan paling lambat 30 hari setelah tanggal pemberitahuan



MUATAN LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

(PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 46)

Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan paling sedikit memuat informasi:

PENERIMAAN Pengaduan;

PENANGANAN Pengaduan; dan

PENYELESAIAN Pengaduan

PENYELESAIAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

- ✓ KESEPAKATAN PENYELENGGARA DAN KONSUMEN
- ✓ TANGGAL KESEPAKATAN
- ✓ RENCANA TINDAK LANJUT



PENERIMAAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

- ✓ NAMA KONSUMEN
- ✓ JENIS PENGADUAN
- ✓ NILAI PENGADUAN
- ✓ TANGGAL DITERIMA PENGADUAN

Jenis Pengaduan Konsumen:

- ✓ Ketidapahaman Konsumen
- ✓ Sengketa
- ✓ Pelanggaran Ketentuan
- ✓ Kerugian Konsumen

PENANGANAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

- ✓ UNIT PENERIMA PENGADUAN
(Unit/Kantor Cabang / Kota)
- ✓ JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

KETENTUAN PENYELESAIAN PENGADUAN:

- ✓ Pengaduan yang bersifat umum wajib diselesaikan dalam waktu 5 HK.
- ✓ Pengaduan berindikasi sengketa wajib diselesaikan dalam waktu 20 HK



FORMAT LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN (1)

PADG No.23/17/PADG/2021 LAMPIRAN VI

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

Bulan _____ Tahun _____.

Nama Penyelenggara :
Alamat :

REKAPITULASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PENYELENGGARA KEGIATAN LAYANAN UANG/PELAKU 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/ Lembaga Penyelesaian Sengketa	_____ 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,



FORMAT LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN (2)

PADG No.23/17/PADG/2021 LAMPIRAN VI

No.	Penerimaan Pengaduan				Penanganan Pengaduan		Penyelesaian Pengaduan		
	Nama Konsumen	Jenis Pengaduan	Nilai Pengaduan (Rp.)	Tanggal (dd/mm/yyyy)	Unit Penerima Pengaduan (Unit/KC/KCP/Kota)	Jangka Waktu Penyelesaian (hari)	Kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen	Tanggal Kesepakatan (dd/mm/yyyy)	Rencana Tindak Lanjut

Mengetahui,

Nama Jelas
(Jabatan)

(nama kota), (tanggal)

Nama Jelas
(Jabatan)

TERIMA KASIH

