

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

1. Apakah tujuan Peraturan Bank Indonesia ini?

Peraturan Bank Indonesia ini bertujuan untuk:

- a. memperkuat dan melengkapi pengaturan mengenai perlindungan konsumen jasa Sistem Pembayaran yang saat ini tersebar dalam beberapa ketentuan Bank Indonesia agar menjadi lebih komprehensif dan mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, yaitu prinsip keadilan dan keandalan, prinsip transparansi, prinsip perlindungan data dan/atau informasi konsumen, dan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.
- b. membantu setiap konsumen pengguna jasa Sistem Pembayaran memahami hak dan kewajibannya.

2. Siapakah Konsumen yang dimaksud dalam Peraturan Bank Indonesia ini?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan Konsumen adalah Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yaitu setiap individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Siapakah Penyelenggara yang dimaksud dalam Peraturan Bank Indonesia ini?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan Penyelenggara adalah Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yaitu Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.

4. Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup apa saja?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup perlindungan konsumen dalam kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang meliputi:

- a. penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. kegiatan transfer dana;
- c. kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- d. kegiatan uang elektronik;
- e. kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan
- f. penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.

5. Dalam hal terdapat pengaduan, kemanakah Konsumen dapat menyampaikan pengaduan tersebut?

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada:

- a. Penyelenggara; atau
- b. Bank Indonesia, sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
 - 2) permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi; dan
 - 3) Konsumen mengalami potensi kerugian finansial dengan nilai tertentu yang ditimbulkan oleh Penyelenggara. Nilai tertentu potensi kerugian Konsumen akan ditetapkan kemudian oleh Bank Indonesia yang akan dituangkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

6. Bagaimana penyampaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia?

Penyampaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis. Termasuk dalam pengertian lisan adalah penyampaian pengaduan melalui telepon ke nomor **500131**, sedangkan pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat elektronik dengan alamat: **bicara@bi.go.id**.

7. Bagaimana mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen menurut Peraturan Bank Indonesia ini?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini Penyelenggara diwajibkan untuk memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen, yang meliputi:

- a. penerimaan pengaduan;
- b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
- c. pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

8. Kapan Peraturan Bank Indonesia ini berlaku?

Peraturan Bank Indonesia ini berlaku pada tanggal diundangkan, kecuali untuk beberapa kewajiban Penyelenggara diberlakukan per 1 Juli 2014, yaitu kewajiban Penyelenggara untuk:

- a. memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen;
- b. memiliki unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen;
- c. memiliki sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan konsumen; dan
- d. melakukan sosialisasi dan edukasi terkait penerapan perlindungan konsumen.

9. Apakah pengaturan perlindungan konsumen yang telah ada dan diatur dalam ketentuan teknis masih tetap berlaku?

Ketentuan yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana melalui Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dan Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (BI-RTGS), kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dan kegiatan uang elektronik, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia ini.
