

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 16/ 1 /PBI/2014
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR BANK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran;
- b. bahwa pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang saat ini tersebar dalam beberapa ketentuan perlu diperkuat agar lebih mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;

Mengingat ...

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3843) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4962);
2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5204);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5223);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan: PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Bagian Kesatu

Definisi

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Pembayaran adalah sistem pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai Bank Indonesia.
2. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
3. Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Konsumen adalah setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.
4. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.
5. Bank adalah bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan dan bank syariah sebagaimana

dimaksud ...

dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.

6. Lembaga Selain Bank adalah lembaga selain bank yang berbadan hukum Indonesia dan menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.

Bagian Kedua

Ruang Lingkup

Pasal 2

Perlindungan Konsumen yang diatur 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.

BAB II

PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 3

Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. keadilan dan keandalan;
- b. transparansi;
- c. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- d. penanganan ...

d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Pasal 4

Penyelenggara berhak untuk memastikan itikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.
- (2) Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen.
- (3) Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.

Pasal 6

Dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran yang berdampak adanya biaya bagi Konsumen, Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari Konsumen.

Pasal 7

- (1) Dalam hal Penyelenggara mengenakan biaya kepada Konsumen dalam penyediaan jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara wajib menetapkan biaya secara wajar.
- (2) Untuk menetapkan biaya yang wajar Penyelenggara wajib memiliki pedoman penetapan biaya.

Pasal 8

- (1) Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat:
 - a. menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen;
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau
 - d. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Penyediaan sistem yang andal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

Pasal 10

Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan atau tertulis sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.
- (3) Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib:
 - a. menggunakan frasa dan bahasa yang mudah dimengerti; dan
 - b. menggunakan tulisan yang mudah dibaca dalam hal informasi diberikan secara tertulis.
- (4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen secara akurat, terkini, jelas, tidak menyesatkan, jujur, dan etis.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi.
- (2) Penyediaan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tata cara penyampaian informasi mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.

Pasal 13

Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan dokumen Konsumen yang memuat data dan/atau informasi yang akurat, terkini, dan jelas.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
 - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
 - b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Persetujuan secara tertulis dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum Penyelenggara memberikan data dan/atau informasi Konsumen yang bersangkutan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen.

(2) Mekanisme ...

- (2) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.

Pasal 17

Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukannya.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib memiliki unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.
- (2) Kewenangan unit kerja atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

Pasal 19

Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Pasal 20

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara,

namun ...

namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;

- b. permasalahan yang diajukan 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
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyampaian pengaduan, besarnya nilai potensi kerugian finansial yang dapat disampaikan pengaduannya kepada Bank Indonesia, dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 21

- (1) Khusus dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah kepada Konsumen, Penyelenggara juga:
- a. harus menyediakan uang Rupiah dalam:
 1. kondisi layak edar; dan
 2. jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen;
 - b. wajib memastikan bahwa uang Rupiah yang disediakan merupakan uang Rupiah:
 1. asli;
 2. masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah; dan
 3. dalam jumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen; dan
 - c. wajib menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen.
- (2) Dalam menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, Penyelenggara harus

memeriksa keaslian uang Rupiah yang disetorkan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang Rupiah yang diragukan keasliannya.

Pasal 22

Dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen.

Pasal 23

Penyelenggara harus memastikan penerapan prinsip Perlindungan Konsumen oleh pihak lain yang bekerjasama dengan Penyelenggara.

BAB III

PENGENDALIAN INTERNAL

Pasal 24

- (1) Direksi atau pengurus Penyelenggara bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan Bank Indonesia ini.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen.

BAB IV

SOSIALISASI DAN EDUKASI

Pasal 25

Penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan Perlindungan Konsumen yang dilakukan.

- 12 -

BAB V

PELAPORAN

Pasal 26

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

BAB VI

PENGAWASAN

Pasal 27

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara.
- (2) Ketentuan mengenai pelaksanaan pengawasan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

BAB VII

KOORDINASI ANTAR LEMBAGA

Pasal 28

Dalam rangka penerapan Peraturan Bank Indonesia ini, Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan lembaga terkait.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18,

Pasal ...

Pasal 19, Pasal 21 ayat (1) huruf b, Pasal 21 ayat (1) huruf c, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26 dikenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
 - b. denda;
 - c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau
 - d. pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi dan besarnya sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Ketentuan Bank Indonesia 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.

Pasal 31

Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), Pasal 16, Pasal 18, Pasal 24 ayat (2), dan Pasal 25 mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2014.

- 14 -

Pasal 32

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 16 Januari 2014
GUBERNUR BANK INDONESIA,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO

Diundangkan di Jakarta
Pada tanggal 21 Januari 2014
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2014 NOMOR 10
DKSP

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 16/ 1 /PBI/2014
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

I. UMUM

Dalam hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen kerap kali Konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen tersebut antara lain disebabkan karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada Konsumen, penyalahgunaan data pribadi Konsumen, dan kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa antara Penyelenggara dengan Konsumen.

Dengan memahami kondisi seperti tersebut di atas, perlu dibentuk suatu budaya Perlindungan Konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak. Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, selain mengatur aspek kelembagaan dan mekanisme, mengatur pula ketentuan dari aspek Perlindungan Konsumen dan mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut. Industri jasa Sistem Pembayaran berkewajiban untuk melaksanakan aturan-aturan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen, sedangkan dari sisi masyarakat juga turut berperan serta untuk menjadi masyarakat yang kritis dan peduli pada Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen diciptakan dengan mengakomodasi prinsip Perlindungan Konsumen yang berlaku sebagai standar

internasional ...

internasional, yang meliputi prinsip keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data pribadi, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif. Penerapan prinsip-prinsip tersebut oleh Penyelenggara diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha industri Sistem Pembayaran yang sehat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana antara lain bilyet giro dan cek.

Huruf b

Kegiatan transfer dana dalam hal ini termasuk transfer dana yang dilakukan melalui sistem Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI).

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “uang Rupiah” yaitu Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah oleh Penyelenggara (*counter*).

Yang dimaksud dengan “penyetoran uang Rupiah” antara lain penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen kepada Penyelenggara melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Cash Deposit Machine* (CDM), atau sarana lainnya.

Penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen dapat bertujuan untuk simpanan, pemindahbukuan, pembayaran, dan/atau penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang Rupiah.

Huruf f

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Prinsip keadilan dan keandalan memastikan Penyelenggara memperlakukan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif serta memastikan Penyelenggara memberikan jasa Sistem Pembayaran yang akurat dan aman baik dari aspek:

- a. aturan, kelembagaan, mekanisme, infrastruktur, dan instrumen; dan/atau
- b. alat pembayaran.

Huruf b

Prinsip transparansi memastikan Penyelenggara memberikan informasi kepada Konsumen baik secara lisan

maupun ...

maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Huruf c

Prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen memastikan Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen.

Huruf d

Prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif memastikan Penyelenggara memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif, efisien, responsif, dan tepat waktu.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kesetaraan akses” adalah Penyelenggara memberikan perlakuan yang sama kepada setiap Konsumen terhadap layanan jasa Sistem Pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Konsumen berkebutuhan khusus” dalam ayat ini adalah tuna netra, tuna rungu/wicara, dan

usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam pasal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Sistem yang andal antara lain dibuktikan dengan penyediaan sistem yang aman, baik untuk *database* maupun *back-up*, penyediaan sistem dan/atau prosedur yang menjamin efektivitas pengendalian internal, *audit trail* atas transaksi yang dilakukan, kelangsungan penyelenggaraan kegiatan, sarana/peralatan yang memadai, dan sumber daya manusia yang memadai serta kompeten.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Termasuk sebagai informasi yang diberikan kepada Konsumen yakni informasi mengenai penolakan, penundaan, dan persetujuan permohonan produk serta perubahan produk.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi antara lain berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui *website* Penyelenggara; atau
- b. informasi lisan melalui *call center* Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen dilakukan antara lain dengan:

- a. menunjuk ...

- a. menunjuk pegawai yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan data dan/atau informasi Konsumen;
- b. memiliki sistem informasi atau prosedur tertulis mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- c. menerapkan mekanisme pengamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam hal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Mekanisme penanganan pengaduan dalam hal ini termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pemberitahuan mekanisme penanganan pengaduan kepada Konsumen antara lain dapat dilakukan melalui *website* atau brosur.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis.

Ayat (2)

Tindak lanjut atas penyampaian pengaduan Konsumen tersebut oleh Bank Indonesia antara lain berupa penyampaian kepada Penyelenggara untuk diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, pemberian edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi.

Pasal 21

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah melalui loket Penyelenggara (*counter*).

Penukaran uang Rupiah mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai pengelolaan uang Rupiah.

Huruf a

Angka 1

Yang dimaksud dengan “kondisi layak edar” adalah tingkat kondisi layak edar uang Rupiah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Angka 2

Penyediaan uang Rupiah dalam jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen dilakukan sepanjang Penyelenggara masih memiliki persediaan jenis pecahan yang dibutuhkan Konsumen.

Huruf b

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Yang dimaksud dengan “alat pembayaran yang sah” adalah uang Rupiah yang belum dicabut dan ditarik dari peredaran.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “jumlah nominal yang sesuai kebutuhan Konsumen” adalah jumlah nominal uang yang tidak selisih kurang atau selisih lebih.

Huruf c

Uang Rupiah yang disetorkan kepada Penyelenggara telah disusun rapi dan dipisahkan sesuai jenis pecahan oleh Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Yang dimaksud dengan “pihak lain” antara lain perusahaan alih daya dan/atau pihak yang bekerjasama dengan Penyelenggara dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran kepada Konsumen seperti pemasaran produk atau jasa, pemberian informasi, dan penerimaan pengaduan.

Pasal 24

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus Penyelenggara dibuat sesuai dengan kebutuhan dan risiko masing-masing Penyelenggara.

Pasal 25

Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi seperti cara, media, tema, dan frekuensi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Penyelenggara.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pengawasan” adalah pengawasan langsung dan/atau tidak langsung.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.