

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 32 TAHUN 2026
TENTANG

TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

1. Apa latar belakang penerbitan PADG ini?

Latar belakang penyusunan PADG ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengimplementasikan PBI No. 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia melalui ketentuan pelaksanaan yang lebih operasional dan komprehensif. Penyusunan PADG diperlukan untuk memastikan pelaksanaan Pelindungan Konsumen dapat dilakukan secara efektif, proporsional, dan berorientasi pada kepentingan Konsumen, dengan mempertimbangkan perkembangan karakteristik dan kebutuhan Konsumen, perkembangan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara, serta perkembangan ekonomi dan keuangan digital.

Selain itu, penyusunan PADG diperlukan untuk merespons perkembangan prinsip Pelindungan Konsumen dan praktik terbaik di tingkat internasional, perkembangan sektor keuangan digital, serta penyesuaian terhadap cakupan Penyelenggara dan meningkatnya risiko dalam implementasi Pelindungan Konsumen. Perkembangan tersebut memerlukan penguatan kerangka kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen agar tetap relevan dan mampu mendukung pelaksanaan Pelindungan Konsumen secara efektif.

2. Apa tujuan pengaturan dalam PADG ini?

- a. memastikan pelaksanaan pengaturan Pelindungan Konsumen sejalan dengan tugas dan wewenang Bank Indonesia;
- b. sebagai peraturan pelaksanaan dari PBI tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;
- c. menjadi pedoman Penyelenggara dalam mengimplementasikan PBI tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia; dan
- d. sebagai dasar pembentukan petunjuk teknis yang menjadi pedoman bagi Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen.

3. Apa pokok-pokok perubahan pengaturan yang diatur dalam PADG ini?

a. Redefinisi Konsumen

Terdapat perluasan definisi Konsumen yang hanya mencakup 'Konsumen akhir' diperluas mencakup pula 'Konsumen antara' sebagaimana pengaturan dalam PBI No. 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Definisi Konsumen pada PADG ini adalah orang perseorangan, korporasi, atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum, atau badan lainnya yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara.

b. Penyesuaian cakupan penyelenggara

Terdapat penyesuaian cakupan Penyelenggara dalam Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, yaitu:

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran merupakan PSP meliputi:
 1. PJP;

2. PIP; dan
3. bank umum;
- b. Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing meliputi:
 1. Pelaku PUVA mencakup:
 - a) pialang Derivatif PUVA;
 - b) penasihat Derivatif PUVA;
 - c) pedagang Derivatif PUVA; dan
 2. Penyelenggara Infrastruktur Pasar Keuangan yang diselenggarakan oleh pihak lain selain Bank Indonesia mencakup:
 - a) perusahaan pialang;
 - b) penyedia *electronic trading platform* (ETP);
 - c) *central counterparty* (CCP);
 - d) penyelenggara bursa Derivatif PUVA;
 - e) lembaga kliring Derivatif PUVA; dan
- c. Penyelenggara lainnya meliputi:
 1. kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank; dan
 2. Penyelenggara lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Perbedaan dengan PADG No. 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yaitu Penyelenggara yang dimaksud dalam PADG ini tidak hanya Penyelenggara yang berhubungan langsung dengan Konsumen akhir, namun juga yang berhubungan dengan Konsumen antara, sebagaimana telah dihapuskannya frasa “yang berhubungan langsung dengan Konsumen” dalam definisi.

c. Penyempurnaan prinsip Pelindungan Konsumen

Pengaturan prinsip Pelindungan Konsumen disempurnakan selaras dengan Pasal 228 UU P2SK, yaitu:

- 1) edukasi yang memadai;
- 2) keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
- 3) perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- 4) pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
- 5) penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
- 6) penegakan kepatuhan; dan
- 7) persaingan yang sehat.

Pada masing-masing prinsip tersebut diuraikan kewajiban pelaksana dari PBI No. 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

d. Perubahan dalam Service Level Agreement (SLA) dalam penanganan Pengaduan Penyelenggara dan Bank Indonesia

Dalam PADG ini dikategorikan Pengaduan menjadi 4 kategorisasi: rendah, sedang, tinggi, dan kritis. Masing-masing dari kategorisasi tersebut memiliki SLA yang berbeda-beda, meliputi:

- a. kategori rendah untuk Pengaduan berupa permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen dengan SLA 5 (lima) Hari Kerja.
- b. kategori sedang untuk Pengaduan berupa kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang disebabkan oleh kegagalan operasional dengan SLA 10 (sepuluh) Hari Kerja.
- c. kategori tinggi untuk Pengaduan berupa indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap ketentuan Bank Indonesia dengan SLA 10 (sepuluh) Hari Kerja.

- d. kategori kritis untuk Pengaduan berupa kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan dengan respon tindakan awal segera setelah diterimanya Pengaduan dan penelitian mendalam dengan SLA 20 (dua puluh) Hari Kerja.

e. Penyesuaian sanksi administratif

Penyesuaian terhadap sanksi administratif dilakukan agar selaras dengan Pasal 285 UU P2SK dan pengaturan yang mengatur Penyelenggara (industri), mencakup:

- a. teguran tertulis;
- b. denda;
- c. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
- e. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi atau yang setara dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
- f. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.

Sanksi administratif berupa denda sebagaimana huruf b, hanya berlaku bagi pelanggaran ketentuan penyampaian laporan berkala. Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan sanksi administratif berupa denda, Bank Indonesia berwenang untuk mengubah denda yang telah dikenakan kepada Penyelenggara menjadi sanksi:

- a. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya; atau
- b. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.

Berdasarkan perubahan sanksi, maka sanksi administratif berupa denda dinyatakan hapus.

f. Kewajiban *self assessment*

Penyelenggara melakukan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment*) dengan kertas kerja mengikuti format yang disampaikan oleh Bank Indonesia melalui surat atau media lain. Dalam pengisian *self-assessment* tersebut dapat mengacu pada pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana tercantum dalam petunjuk teknis yang disampaikan melalui media yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

4. Apakah perbedaan antara kewajiban Penyelenggara dalam prinsip edukasi yang memadai dan literasi keuangan?

Terdapat beberapa perbedaan sebagaimana berikut:

- a. objek atau sasaran dari prinsip edukasi yang memadai yaitu Konsumen, sedangkan objek atau sasaran dari literasi keuangan yaitu Konsumen dan masyarakat.
- b. edukasi berfokus pada kegiatan atau *activity*, sedangkan literasi keuangan berfokus pada *output* dari kegiatan edukasi itu sendiri.
- c. kewajiban pada edukasi berfokus pada pelaksanaan edukasi itu sendiri, antara lain tema & materi, frekuensi, dan media pelaksanaan. Sedangkan kewajiban pada literasi keuangan berfokus pada hal lain selain edukasi yang dapat meningkatkan literasi keuangan, seperti sarana prasarana, evaluasi pelaksanaan kegiatan, dan pemantauan.

5. Bagaimana Bank Indonesia mengatur kewajiban Penyelenggara terkait penanganan *fraud* dan/atau penipuan?

Dalam PADG ini, telah diatur penanganan *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana berikut:

a. Melakukan respon tindakan awal

Dalam hal Penyelenggara menerima Pengaduan yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan, Penyelenggara wajib melakukan respon tindakan awal, berupa:

- 1) melakukan verifikasi awal terhadap kewajaran laporan Konsumen serta melakukan penelitian mendalam;
- 2) melakukan verifikasi melalui proses *customer due diligence* (CDD) dan/atau *enhanced due diligence* (EDD);
- 3) melakukan penelusuran, penatausahaan, dan tindakan yang diperlukan atas rekening yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan; dan
- 4) melakukan pemanfaatan data pada sistem *sharing* data atas rekening yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.

b. Melakukan penelitian mendalam

Penyelenggara wajib melakukan pemrosesan berupa penelitian mendalam paling lama 20 (dua puluh) Hari Kerja setelah diterimanya Pengaduan.

c. Jangka waktu 20 (dua puluh) Hari Kerja dapat diperpanjang dengan persyaratan:

- 1) penyelesaian Pengaduan membutuhkan tindak lanjut oleh pihak lain yang berada di luar kendali Penyelenggara; dan
- 2) tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan.

6. Apakah seluruh permintaan informasi yang disampaikan oleh Konsumen melalui sarana Penyelenggara juga dikategorikan sebagai Pengaduan?

Permintaan informasi dapat dikategorikan sebagai Pengaduan, baik yang disampaikan melalui kanal Bank maupun melalui Bank Indonesia, sepanjang permintaan informasi tersebut disertai dengan ungkapan ketidakpuasan Konsumen.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 15 PADG ini, "Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen karena adanya permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas produk dan/atau layanan Penyelenggara, indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara, dan/atau kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen."

Dengan demikian, tidak setiap permintaan informasi merupakan Pengaduan. Permintaan informasi yang hanya berupa pertanyaan atau permintaan penjelasan mengenai produk dan/atau layanan, tanpa disertai ungkapan ketidakpuasan, tidak dikategorikan sebagai Pengaduan

7. Apabila kerugian Konsumen disebabkan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Penyelenggara, apakah Penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian tersebut?

Sebagaimana Pasal 47 PADG ini, Penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili, bekerja untuk kepentingan, atau bekerja sama dengan Penyelenggara untuk membantu atau mendukung Penyelenggara dalam menyediakan layanan dan/atau produk kepada Konsumen.

8. Apabila Konsumen mengungkapkan kode otentikasi, kode akses, dan/atau fitur keamanan lainnya, apakah Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen dimaksud?

Sebagaimana Pasal 47 ayat (2) PADG ini, dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan bahwa terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Konsumen, maka Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.

Selain pengungkapan kode otentikasi, kode akses, dan/atau fitur keamanan, terdapat penyebab lain yang dapat membuat Penyelenggara tidak wajib bertanggung jawab atas kerugian

9. Dalam hal Konsumen menolak hasil penanganan Pengaduan oleh Penyelenggara, bagaimana tindak lanjut penyelesaian Sengketa yang dapat dilakukan?

Dalam hal Konsumen menolak hasil penyelesaian penanganan Pengaduan oleh Penyelenggara, Konsumen dapat mengajukan Pengaduan kepada Bank Indonesia atau langsung mengajukan Sengketa ke pengadilan atau di luar pengadilan melalui LAPS-SK.

10. Apakah Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan ke Bank Indonesia?

Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan ke Bank Indonesia dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

a. Dokumen persyaratan

1) Untuk pengaduan dengan kategori indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara.

- a) bukti identitas diri;
- b) surat kuasa, dalam hal dikuasakan;
- c) surat hasil penyelesaian Pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
- d) kronologis kejadian; dan
- e) dokumen pendukung lainnya.

2) Untuk pengaduan dengan kategori kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.

- a) bukti identitas diri;
- b) surat hasil penyelesaian Pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
- c) bukti transaksi;
- d) surat kuasa, dalam hal dikuasakan; dan
- e) surat pernyataan bermeterai cukup bahwa permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan penyelesaian Sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari PADG ini.

b. Batasan nilai potensi kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial .

1) Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran dan Penyelenggara lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia; atau

2) Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Namun, nilai potensi kerugian finansial di atas tidak berlaku untuk Pengaduan terkait transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.

11. Bagaimana Konsumen dapat mengajukan Pengaduan ke Bank Indonesia?

- a. Dapat diajukan secara lisan dilakukan dengan:
 - 1) menghubungi *call center* BI Bicara dengan nomor telepon 131;
 - 2) menghubungi layanan Bicara Daring;
 - 3) mendatangi *Visitor Center* di kantor pusat Bank Indonesia; dan/atau
 - 4) mendatangi kantor perwakilan Bank Indonesia dalam negeri.
- b. Dapat diajukan secara tertulis disampaikan melalui:
 - 1) webportal BI dengan akses kepada bicara131.go.id;
 - 2) surat elektronik, disampaikan kepada bicara@bi.go.id;
 - 3) *live chat* dengan nomor 081 131 131 131;
 - 4) surat:
 - a) bagi Konsumen yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kabupaten atau Kota Bekasi, Kabupaten atau Kota Bogor, Kabupaten Karawang, dan Kota Depok, disampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta; atau
 - b) bagi Konsumen yang berdomisili atau bertempat tinggal di luar wilayah sebagaimana dimaksud pada angka 1 disampaikan kepada kantor perwakilan Bank Indonesia dalam negeri yang terdekat dengan domisili atau tempat tinggal Konsumen; atau
 - 5) media sosial resmi Bank Indonesia.

12. Apakah pengajuan Pengaduan ke Penyelenggara dan Bank Indonesia dapat diwakilkan oleh orang lain?

Pengaduan ke Penyelenggara dan Bank Indonesia dapat diwakilkan oleh orang lain dengan ketentuan Konsumen yang bersangkutan dalam kondisi sebagai berikut:

- a. mengalami sakit atau keterbatasan kesehatan yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter atau rumah sakit;
- b. berada di luar wilayah domisili atau luar negeri;
- c. memerlukan pendampingan hukum; atau
- d. tidak cakap hukum.

Selain itu, dalam mengajukan Pengaduan dipersyaratkan membawa surat kuasa khusus sebagaimana contoh tercantum dalam Lampiran I PADG ini.

13. Apa yang harus dilakukan Penyelenggara dalam hal terjadi kegagalan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen seperti kebocoran data?

Dalam hal terjadi kondisi tersebut, Penyelenggara menyampaikan pemberitahuan kepada Bank Indonesia yang paling sedikit memuat:

- a. jenis data yang terdampak;
- b. waktu kejadian;
- b. dampak terhadap Konsumen; dan
- c. upaya penanganan dan pemulihan atas terungkapnya data dan/atau informasi Konsumen oleh Penyelenggara.

Pemberitahuan tersebut disampaikan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber

bagi penyelenggara sistem pembayaran, Pelaku PUVA, serta pihak lain yang diatur dan diawasi Bank Indonesia.

14. Berdasarkan PADG ini, laporan apa saja yang perlu disampaikan Penyelenggara kepada Bank Indonesia?

Penyelenggara menyampaikan laporan terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia, mencakup:

- a. Laporan berkala.
 - 1) laporan rencana pelaksanaan edukasi yang disampaikan secara tahunan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI.
 - 2) laporan pelaksanaan edukasi yang disampaikan secara tahunan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII.
 - 3) laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara triwulanan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII.
 - 4) laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen.
- b. Laporan insidental.
 - 1) laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen dalam hal terjadi insiden; dan
 - 2) laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen, yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

15. Apakah seluruh kewajiban dalam PADG ini berlaku untuk seluruh Penyelenggara?

Sebagaimana Bab XV "Kewajiban Penyelenggara" telah dipetakan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing Penyelenggara sebagaimana disesuaikan dengan kapasitas, kapabilitas, dan relevansi bagi tiap-tiap Penyelenggara. Salah satunya yaitu kewajiban untuk memiliki mekanisme terkait penyediaan layanan bagi Konsumen berkebutuhan khusus sebagaimana Pasal 28 dikecualikan bagi Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing karena Konsumennya adalah institusi (bukan Konsumen perorangan).

16. Apakah dengan berlakunya PADG ini maka PADG No. 20 Tahun 2023 dicabut?

Pada saat PADG ini mulai berlaku, PADG No. 20 Tahun 2023 tanggal 14 Desember 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

17. Kapan PADG ini mulai berlaku?

- a. PADG ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- b. Pada saat Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku, Penyelenggara berupa pialang Derivatif PUVA, penasihat Derivatif PUVA, pedagang Derivatif PUVA, penyelenggara bursa Derivatif PUVA, dan lembaga kliring Derivatif PUVA melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 91, Pasal 92, Pasal 93, Pasal 94, Pasal 95, Pasal 96, Pasal 97, dan Pasal 98 paling lambat pada tanggal 2 Januari 2029.