

**FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) PERATURAN BANK
INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2026
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA**

1. Apa latar belakang penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) ini?

Perkembangan ekonomi dan keuangan digital yang pesat telah mendorong inovasi produk, layanan, dan model bisnis di bidang Sistem Pembayaran, Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, serta sektor lainnya. Di sisi lain, perkembangan tersebut meningkatkan kompleksitas dan eksposur risiko bagi Konsumen antara lain ketidakseimbangan informasi, praktik usaha yang tidak transparan, penyalahgunaan data, serta belum optimalnya penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa, sehingga meningkatkan tantangan di Pelindungan Konsumen. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara dan sistem keuangan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas nilai rupiah, stabilitas Sistem Pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan dan regulasi mengenai Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang responsif terhadap perkembangan lingkungan strategis.

Dari sisi kebijakan Bank Indonesia, penerbitan *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2030, *Blueprint* Pengembangan Pasar Uang (BPPU) 2030, maupun *blueprint* lainnya yang juga telah diterbitkan sebelumnya turut mengandung arah reformasi regulasi (*regulatory reform*) yang berimplikasi pada restrukturisasi industri sehingga berdampak pada penyesuaian cakupan Penyelenggara dalam PBI PKBI. Untuk itu Bank Indonesia perlu menyesuaikan dan mengatur kembali mengenai aspek-aspek pelindungan konsumen yang berada dalam cakupan kewenangan Bank Indonesia, agar dapat mencapai 3 (tiga) sasaran Kebijakan Pelindungan Konsumen: (1) Pengaturan yang jelas, adil, dan tidak diskriminatif; (2) Kepatuhan Penyelenggara; dan (3) Konsumen yang terlindungi.

2. Apa pokok-pokok perubahan pengaturan yang diatur dalam PBI ini?

a. Redefinisi Konsumen

Terdapat perluasan definisi Konsumen dari PBI No. 3 Tahun 2023 yang hanya mencakup 'Konsumen akhir' diperluas mencakup pula 'Konsumen antara'. Definisi Konsumen pada PBI 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. Penguatan Kerangka Kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen

Kerangka kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen diperlukan sebagai pondasi dalam menetapkan arah serta fokus kebijakan guna mencapai tujuan Pelindungan Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 229 UU P2SK. Terdapat 3 (tiga) sasaran yang dirumuskan yaitu: (1) Pengaturan yang jelas, adil, dan tidak diskriminatif; (2) Kepatuhan Penyelenggara; dan (3) Konsumen yang terlindungi. Ketiga sasaran dimaksud didukung dengan strategi dan instrumen yang menjadi alat guna mencapai tujuan Pelindungan Konsumen.

c. Penambahan Objek Pelindungan Konsumen

Penambahan objek dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen sebagaimana mengacu pada Pasal 231 UU P2SK, meliputi Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) dalam sebelum, pada saat saat, dan setelah menyelenggarakan produk dan/atau layanan.

d. Penyesuaian Cakupan Penyelenggara Pelindungan Konsumen

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

- 1) Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran, meliputi Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJP), Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (PIP), dan Bank Umum;
- 2) Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, meliputi Pelaku PUVA dan Penyelenggara Infrastruktur Pasar Keuangan yang diselenggarakan oleh pihak lain selain Bank Indonesia

yang ditetapkan oleh Bank Indonesia; dan

3) Penyelenggara lainnya,

yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Perbedaan dengan PBI No. 3 Tahun 2023 yaitu Penyelenggara yang dimaksud dalam PBI 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”.

e. Penyesuaian Ruang Lingkup PBI PKBI

Ruang lingkup yang dituangkan ke dalam bab pada PBI PKBI sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban Konsumen;
- 2) Hak dan kewajiban Penyelenggara;
- 3) Perjanjian Baku;
- 4) Pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
- 5) Literasi keuangan;
- 6) Penerapan manajemen risiko;
- 7) Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*);
- 8) Pengaduan ke Bank Indonesia;
- 9) Penyelesaian Sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian Sengketa sektor keuangan;
- 10) Data dan/atau informasi Pelindungan Konsumen;
- 11) Koordinasi dan sinergi; dan
- 12) Akuntabilitas dan transparansi.

f. 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.

g. Penambahan Pengaturan terkait Larangan Penyelenggara

Penambahan pengaturan terkait larangan Penyelenggara sebagaimana Pasal 236 UU P2SK untuk meningkatkan kepatuhan Penyelenggara dalam menyelenggarakan produk dan/atau layanan.

h. Penambahan Pengaturan terkait Perjanjian Baku

Perjanjian Baku menjadi salah satu dokumen penting sebelum Konsumen menggunakan produk dan/atau layanan dari Penyelenggara. Dokumen tersebut dapat menggambarkan tanggung jawab Penyelenggara dalam menjamin hak dan kewajiban Konsumen. Pengaturan terkait Perjanjian Baku kini mengatur terkait muatan minimum dalam Perjanjian Baku, larangan klausul baku, serta uji kepatuhan terhadap muatan Perjanjian Baku, hingga penyesuaian muatan Perjanjian Baku dalam hal diperlukan.

i. Penguatan Pengaturan terkait Pelindungan Data

Akselerasi digital di sektor keuangan berimplikasi pada meningkatnya risiko kebocoran data, sehingga diperlukan penegasan terhadap kewajiban bagi Penyelenggara dalam melakukan pelindungan data Konsumen termasuk apabila Penyelenggara melakukan kerja sama dalam pengelolaan data Konsumen dengan memastikan pihak ketiga turut menerapkan pelindungan data. Serta untuk mengakomodasi transaksi lintas batas (*cross-border*), Penyelenggara perlu memastikan tingkat Pelindungan Data di negara terkait setara atau bahkan lebih tinggi.

j. Penambahan Pengaturan terkait Literasi Keuangan

Penguatan dan perluasan pelaksanaan edukasi dilakukan melalui berbagai kegiatan yang dapat mendukung peningkatan literasi keuangan. Literasi keuangan dianggap sebagai hasil akhir yang dapat diperoleh dari beragam kegiatan tidak hanya edukasi tetapi penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung.

k. Penguatan Mekanisme Penanganan Pengaduan Konsumen ke Bank Indonesia

Penguatan mekanisme penanganan pengaduan Konsumen ke Bank Indonesia dengan melibatkan pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen di Bank Indonesia di tahap konsultasi dan/atau fasilitasi.

1. Penyesuaian Sanksi Administratif

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

1) Sanksi administratif untuk kewajiban selain pelaporan:

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

2) Sanksi administratif untuk kewajiban pelaporan:

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

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.

3. Apa saja yang menjadi Hak dan Kewajiban Penyelenggara?

Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara memiliki hak dan kewajiban.

a. Hak Penyelenggara meliputi:

- 1) menerima pembayaran sesuai dengan nilai atau harga, dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen;
- 2) memastikan adanya iktikad baik Konsumen;
- 3) mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;
- 4) mendapat pelindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 5) melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 6) mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- 7) hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kewajiban Penyelenggara meliputi:

- 1) **Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara wajib:**
 - a) memberikan edukasi yang memadai;
 - b) menerapkan keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c) memperlakukan Konsumen secara adil dan menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;

- d) melindungi aset, privasi, dan data Konsumen;
- e) menangani Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
- f) menegakkan kepatuhan; dan
- g) menerapkan persaingan yang sehat.

2) Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Edukasi yang Memadai

Kewajiban Penyelenggara dalam prinsip ini antara lain:

- a) pemberian edukasi pada tahap sebelum, pada saat, dan setelah penggunaan produk dan/atau layanan;
- b) pelaksanaan edukasi secara terencana, terukur, berkelanjutan, masif, dan berorientasi pada Konsumen (*consumer centric*); dan
- c) pengalokasikan anggaran pelaksanaan edukasi.

3) Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

Kewajiban Penyelenggara dalam prinsip ini antara lain:

- a) pemberian informasi kepada Konsumen;
- b) penyediaan ringkasan informasi produk dan/atau layanan;
- c) pencantuman nama dan/atau logo Penyelenggara dan pernyataan bahwa Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia, dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, iklan produk dan/atau layanan, atau hal lain yang dipersamakan;
- d) pengelolaan komunikasi dan informasi publik guna mencegah penyampaian informasi yang tidak benar; dan
- e) pemberian informasi kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pemberlakuan perubahan.

4) Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Perlakuan yang Adil dan Perilaku Bisnis yang Bertanggung

Jawab

Kewajiban Penyelenggara dalam prinsip ini antara lain:

- a) pemberian kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) perlakuan Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- c) penyusunan pedoman penetapan biaya yang adil dan wajar terhadap produk dan/atau layanan;
- d) penerapan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan dengan Konsumen; dan
- e) perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.

5) Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Pelindungan Aset, Privasi, dan Data Konsumen

Kewajiban Penyelenggara dalam prinsip ini antara lain:

- a) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset, privasi, dan data Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- b) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen.

6) Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa yang Efektif dan Efisien

Kewajiban Penyelenggara dalam prinsip ini antara lain:

- a) penanganan Pengaduan;
- b) penyediaan mekanisme penanganan Pengaduan;
- c) penyediaan fungsi khusus yang melakukan penanganan Pengaduan;
- d) penyediaan sarana resmi Pengaduan yang mudah diakses dan tersedia sepanjang waktu; dan

e) pemberian kompensasi kepada Konsumen apabila terjadi gangguan yang diakibatkan oleh Penyelenggara.

7) **Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penegakan Kepatuhan**

Penyelenggara wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen melalui penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen dalam proses bisnis internal Penyelenggara.

8) **Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Persaingan yang Sehat**

Penyelenggara wajib menjalankan kegiatan usaha secara jujur, tidak melawan hukum, dan tidak menghambat persaingan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

9) **Kewajiban Penyelenggara dalam Kerja Sama Penyelenggara**

Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.

10) **Kewajiban Penyelenggara dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pelindungan Konsumen**

Dalam pengelolaan sumber daya manusia Pelindungan Konsumen, kewajiban Penyelenggara antara lain:

- a) memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen;
- b) memiliki unit khusus Pelindungan Konsumen;
- c) memastikan sumber daya manusia mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen; dan
- d) menyediakan dana pelatihan dari anggaran tahun berjalan.

4. Apa yang menjadi hak dan kewajiban Konsumen?

Konsumen memiliki hak dan kewajiban.

a. **Hak Konsumen meliputi:**

- 1) mendapatkan edukasi keuangan;
- 2) mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- 3) didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- 4) memilih produk dan/atau layanan;
- 5) mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 6) diperlakukan atau dilayani secara benar;
- 7) mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- 8) mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 9) mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 10) membentuk asosiasi konsumen; dan
- 11) hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kewajiban Konsumen meliputi:

- 1) mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Penyelenggara sebelum membeli produk dan/atau layanan Penyelenggara;
- 2) membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
- 3) memiliki iktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau

layanan;

- 4) memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
- 5) membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Penyelenggara;
- 6) menjaga kerahasiaan data pribadi, kredensial keamanan, dan informasi autentikasi dalam penggunaan produk dan/atau layanan; dan
- 7) mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Larangan apa yang perlu dipatuhi Penyelenggara?

Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat klausul baku yang berisi:

- 1) menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
- 2) mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;
- 3) memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan layanan;
- 4) menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati;
- 5) menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
- 6) memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;
- 7) menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;

- 8) menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
- 9) membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian; dan
- 10) membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian.

6. Apa minimum muatan yang harus tercantum dalam Perjanjian Baku?

- a. Dalam menyusun Perjanjian Baku, Penyelenggara wajib memastikan Perjanjian Baku paling sedikit memuat:
 - 1) identitas para pihak;
 - 2) ruang lingkup produk dan/atau layanan;
 - 3) karakteristik, fitur utama, dan batasan penggunaan produk dan/atau layanan;
 - 4) hak dan kewajiban Penyelenggara dan Konsumen;
 - 5) nilai atau harga, biaya, tarif, denda, dan/atau kewajiban finansial lainnya yang dikenakan kepada Konsumen;
 - 6) ketentuan keamanan transaksi dan kewajiban perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - 7) mekanisme pelaksanaan transaksi, termasuk otorisasi, koreksi, dan/atau pembatalan transaksi;
 - 8) pembagian tanggung jawab dalam hal terjadi kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan sistem, transaksi tidak sah, dan/atau sebab lainnya;
 - 9) mekanisme pengaduan Konsumen;
 - 10) pilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan;
 - 11) tata cara perubahan syarat dan ketentuan perjanjian baku;
 - 12) jangka waktu berlakunya perjanjian baku; dan
 - 13) tata cara pengakhiran produk dan/atau layanan.

b. Selain muatan pada huruf a di atas, Penyelenggara yang menyediakan produk dan/atau layanan dengan tingkat risiko lebih tinggi terhadap Konsumen wajib memuat substansi berikut dalam Perjanjian Baku:

- 1) penguatan aspek keamanan transaksi dan mitigasi risiko penyalahgunaan produk dan/atau layanan; dan
- 2) mekanisme pemberitahuan dan penanganan insiden yang berdampak pada keamanan aset atau dana dan/atau data Konsumen.

7. Apa larangan muatan klausul baku dalam penyusunan Perjanjian Baku?

Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat klausul baku yang berisi:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
- b. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;
- c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek Perjanjian Baku untuk produk dan/atau layanan;
- d. menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah Perjanjian Baku disetujui atau disepakati;
- e. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah Perjanjian Baku ditandatangani oleh Konsumen;
- f. memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;

- g. menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti Perjanjian Baku secara sepihak;
- h. menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
- i. membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian;
- j. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian; dan
- k. memberikan data dan/atau informasi kepada pihak lain tanpa persetujuan dari Konsumen.

8. Apa kewajiban yang harus dilakukan oleh Penyelenggara dalam kerja sama pengelolaan data?

Dalam hal Penyelenggara melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk mengelola data, Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga tersebut menerapkan perlindungan data yang setara atau lebih tinggi. Selain itu, Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Dalam hal terjadi insiden atau kegagalan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib melakukan penanganan dengan segera serta menyampaikan pemberitahuan kepada Konsumen dan Bank Indonesia.

10. Apa yang menjadi kewajiban Penyelenggara dalam peningkatan literasi keuangan Konsumen dan masyarakat?

Dalam rangka peningkatan literasi keuangan Konsumen dan masyarakat, Penyelenggara wajib melaksanakan kegiatan dalam

rangka meningkatkan literasi keuangan Konsumen dan masyarakat, menyediakan sarana literasi keuangan yang mudah diakses, menyampaikan informasi kepada Konsumen dalam hal terjadi gangguan layanan, dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan tersebut.

11. Apa yang menjadi cakupan dalam penerapan manajemen risiko?

Penerapan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen mencakup:

- a. pengawasan aktif oleh direksi dan dewan komisaris atau yang setara;
- b. ketersediaan kebijakan dan prosedur serta pemenuhan kecukupan struktur organisasi;
- c. proses manajemen risiko dan fungsi manajemen risiko;
- d. sumber daya manusia; dan
- e. pengendalian internal.

12. Apa yang dapat dilakukan oleh Konsumen dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Penyelenggara?

Dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penyelesaian Pengaduan yang dilakukan oleh Penyelenggara, Konsumen dapat:

- a. mengajukan pengaduan ke Bank Indonesia; atau
- b. mengajukan penyelesaian Sengketa kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan atau pengadilan.

13. Apa jenis atau kategori aduan yang dapat diadukan ke Bank Indonesia?

Aduan yang dapat disampaikan ke Bank Indonesia berupa:

- a. permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas kebijakan Bank Indonesia terhadap Penyelenggara mengenai produk dan/atau layanan;

- b. indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap ketentuan Bank Indonesia; dan/atau
- c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.

14. Apa kewajiban terkait pelaporan yang harus disampaikan Penyelenggara kepada Bank Indonesia?

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia, baik itu laporan berkala dan laporan insidental, secara daring melalui sistem pelaporan. Namun, dalam hal sistem pelaporan secara daring belum tersedia, laporan disampaikan secara luring.

15. Apa ketentuan peralihan dalam PBI PKBI ini?

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku:

- a. Penyelenggara yang tidak menjadi objek pengaturan Pelindungan Konsumen sebelum PBI ini berlaku, wajib melaksanakan seluruh ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku;
- b. Perjanjian Baku yang telah dibuat sebelum PBI ini berlaku wajib disesuaikan oleh Penyelenggara dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku; dan
- c. Penyelenggara yang belum memiliki unit khusus Pelindungan Konsumen sebelum PBI ini berlaku, wajib membentuk unit khusus Pelindungan Konsumen dan memenuhi ketentuan mengenai unit khusus Pelindungan Konsumen dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak PBI ini mulai berlaku.