

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 20 TAHUN 2023 TANGGAL 14 DESEMBER 2023
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa Bank Indonesia perlu menerbitkan PADG tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (PADG PKBI)?	Dalam rangka melakukan penguatan kebijakan Pelindungan Konsumen, Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No.3 Tahun 2023 tanggal 27 Juni 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, penerbitan PADG PKBI diperlukan untuk mendukung implementasi prinsip Pelindungan Konsumen oleh Penyelenggara.
2	Apa saja yang menjadi pokok-pokok penyempurnaan dalam PADG ini dibandingkan dengan pengaturan dalam PADG sebelumnya No. 23/17/PADG/2021 tanggal 9 September 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia?	Terdapat 3 (tiga) besaran pokok penyempurnaan ketentuan pada PADG ini, yaitu: a. Pengaturan mengenai mekanisme penggantian kerugian Menambah klausul pengaturan mengenai mekanisme penggantian kerugian, serta mitigasi dan penanganan pengaduan Konsumen atas transaksi yang berindikasi <i>fraud</i> dan penipuan. b. Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan Penjelasan lebih lanjut mengenai keharusan bagi Penyelenggara untuk menginformasikan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan, serta kriteria sengketa yang dapat diteruskan kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
		c. Ketentuan pengenaan sanksi administratif Adanya penyesuaian sanksi administratif yang mengacu pada PBI No.3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.
3	Bagaimana batasan tanggung jawab penggantian kerugian antara Penyelenggara dan Konsumen dalam ketentuan pelindungan konsumen ini?	Penerapan ganti rugi dalam PADG ini selaras dengan norma yang diterapkan secara <i>good practices</i> , yaitu melalui pembuktian berdasarkan kesalahan sebagai pertimbangan utama (<i>comparative negligence</i>).
4	Apabila kerugian Konsumen disebabkan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Penyelenggara, apakah Penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian tersebut?	Ya. Apabila Penyelenggara bekerja sama dengan pihak ketiga maka Penyelenggara wajib melakukan <i>due diligence</i> terhadap pihak ketiga yang bekerja sama, termasuk terhadap pihak lain yang bekerja sama dengan pihak ketiga Penyelenggara (melakukan <i>know your vendor's vendor</i>).
5	Apabila Konsumen mengungkapkan kode otentikasi, kode akses, dan/atau fitur keamanan lainnya, apakah Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen dimaksud?	Dalam hal Penyelenggara telah menerapkan prinsip-prinsip Pelindungan Konsumen dalam PADG ini secara memadai, dan dapat membuktikan 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.
6	Apakah kerugian Konsumen yang diakibatkan pergerakan harga (instrumen Pasar Uang atau Pasar Valuta Asing) karena adanya risiko pasar termasuk dalam kerugian yang wajib dipertanggungjawabkan oleh Penyelenggara?	Tidak. Pergerakan harga instrumen Pasar Uang atau Pasar Valuta Asing yang diakibatkan adanya volatilitas pasar tidak termasuk kerugian yang wajib dipertanggungjawabkan oleh Penyelenggara, jika segala informasi mengenai risiko, manfaat, biaya, dan konsekuensi telah diinformasikan sebelumnya secara transparan.
7	Apakah Penyelenggara dapat melakukan penundaan atau tidak melaksanakan transaksi dari dan ke rekening/akun yang terindikasi <i>fraud</i> dan penipuan?	Ya. Penyelenggara dapat melakukan penundaan transaksi dari dan ke rekening/akun yang terindikasi <i>fraud</i> dan penipuan, dengan tujuan melakukan verifikasi melalui proses <i>customer due diligence</i> (CDD) atau <i>enhanced due diligence</i> (EDD) lebih lanjut.

No.	Pertanyaaan	Jawaban
		Penundaan transaksi tersebut wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8	Apakah informasi pengaduan Konsumen bersifat rahasia?	Informasi mengenai isi pengaduan Konsumen merupakan informasi rahasia, kecuali: <ul style="list-style-type: none"> a. pengaduan kepada Bank Indonesia dalam rangka penyelesaian pengaduan; b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan/atau c. atas persetujuan Konsumen.
9	Berapa besar biaya yang harus ditanggung Konsumen ketika menyampaikan pengaduan ke Penyelenggara?	Penyelenggara dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
10	Bagaimana Konsumen dapat mengetahui status pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara?	Penyelenggara menyediakan informasi mengenai status pengaduan Konsumen melalui sarana Komunikasi yang disediakan oleh Penyelenggara antara lain melalui <i>website</i> , surat, <i>email</i> , dan telepon.
11	Apakah Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia?	Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung.
12	Dalam hal penanganan pengaduan oleh Bank Indonesia, apakah terdapat batasan nominal kerugian yang dapat ditindaklanjuti melalui fasilitasi oleh Bank Indonesia?	Ya. Terdapat batasan nilai potensi kerugian finansial yang dapat ditindaklanjuti melalui fasilitasi oleh Bank Indonesia yang ditetapkan paling banyak sebesar: <ul style="list-style-type: none"> a. Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang; atau b. Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.
13	Dalam hal Konsumen menolak hasil penyelesaian sengketa dari Penyelenggara, bagaimana tindak lanjut penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan?	Dalam hal Konsumen menolak hasil penyelesaian sengketa dari Penyelenggara maka Penyelenggara harus memberikan informasi kepada Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
		Untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.
14	Apakah terdapat syarat penyelesaian sengketa yang dapat diteruskan kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan?	Ya. Penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor Keuangan memiliki syarat sbb: a. upaya penyelesaian sengketa telah dilakukan secara maksimal oleh Penyelenggara namun ditolak oleh Konsumen; b. sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan atau arbitrase; dan c. sengketa bersifat keperdataan.
15	Berdasarkan PADG ini, laporan apa saja yang perlu disampaikan Penyelenggara kepada BI?	Penyelenggara menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia, mencakup: a. laporan rencana pelaksanaan edukasi; b. laporan pelaksanaan edukasi; c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan d. laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen berdasarkan permintaan Bank Indonesia, antara lain laporan berupa data, informasi, laporan atas isu ataupun aspek teknis lainnya terkait Pelindungan Konsumen.
16	Apakah terdapat sanksi apabila melakukan pelanggaran ketentuan yang diatur dalam ketentuan perlindungan konsumen ini?	Ya, Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban atau melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam PADG ini dikenai sanksi administratif berupa: a. peringatan tertulis; b. pembatasan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya; c. pembekuan produk, layanan, dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya; d. pemberhentian pengurus; e. denda administratif; f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau

No.	Pertanyaaan	Jawaban
		g. pencabutan izin usaha.
