

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
PERATURAN BANK INDONESIA NO. 22/20/PBI/2020
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

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

- a. **Guna mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia** di bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran, Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi Penyelenggara yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen, termasuk mengenai pengaturan Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Bank Indonesia senantiasa memperhatikan aspek Perlindungan Konsumen dalam berbagai kebijakan dan ketentuan yang dikeluarkan. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa Perlindungan Konsumen yang efektif dan dapat diandalkan akan memberikan dampak yang positif yang berkelanjutan bagi kegiatan usaha di Indonesia.
- b. **Masih dibutuhkan penguatan dalam kebijakan dan pengaturan perlindungan Konsumen untuk mengatasi berbagai permasalahan konsumen yang mengemuka.** Permasalahan seperti informasi yang asimetris, perlakuan yang tidak adil, kualitas layanan yang rendah, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab konsumen untuk pengkinian data, penggunaan data pribadi konsumen tanpa persetujuan dan penanganan pengaduan yang kurang efektif, serta masih dijumpai kegiatan oleh Penyelenggara yang tidak sesuai dengan etika bisnis yang bertanggung-jawab, membutuhkan penguatan kebijakan Perlindungan konsumen termasuk pada aspek langkah strategis. Dengan mengatasi permasalahan Perlindungan Konsumen secara efektif, diharapkan akan memperkuat tingkat kepercayaan masyarakat pada sektor keuangan dan memperkuat stabilitas sistem keuangan.
- c. **Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan inovasi keuangan digital,** serta rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia menuntut dilakukannya transformasi dalam kebijakan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Untuk itu, Bank Indonesia melakukan penguatan terhadap 4 (empat) fungsi strategis untuk mendukung terciptanya kerangka kerja Perlindungan Konsumen yang lebih efektif dan relevan dengan perkembangan digitalisasi perekonomian, yaitu dengan penguatan pada aspek pengaturan dan kebijakan,

pengawasan, penanganan pengaduan, edukasi dan literasi, serta didukung dengan kerja sama nasional maupun internasional.

- d. **Penguatan kebijakan Perlindungan Konsumen juga dilakukan untuk menyeimbangkan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen**, terutama Konsumen yang kurang berdaya, menjawab tantangan dan perkembangan inovasi finansial serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan.
- e. **Merupakan kontribusi Bank Indonesia untuk mendukung kebijakan Perlindungan Konsumen nasional dengan menerapkan kebijakan yang relevan dan sejalan dengan praktek terbaik internasional.** Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia perlu meningkatkan efektivitas implementasi Perlindungan Konsumen pada setiap kebijakan dan aturan yang dibuat Bank Indonesia, melalui penyusunan suatu ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen yang komprehensif sehingga dapat memayungi dan menjadi landasan implementasi bagi ketentuan terkait lainnya.
- f. Oleh karena itu, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran perlu diselaraskan dengan kondisi dan paradigma perlindungan konsumen ke depan sehingga mampu menjawab tantangan inovasi serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan.

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

Perubahan PBI Perlindungan Konsumen dilakukan dengan mengedepankan peran Bank Indonesia sebagai Otoritas yang berwenang untuk mengatur dan mengawasi penerapan prinsip perlindungan konsumen oleh Penyelenggara dengan pokok-pokok perubahan sebagai berikut.

a. Redefinisi Konsumen dan Penyelenggara

Definisi Konsumen disesuaikan menjadi orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari penyelenggara.

Definisi Penyelenggara disesuaikan menjadi setiap pihak, baik bank maupun lembaga selain bank, yang melakukan kegiatan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen.

b. Penyesuaian Ruang Lingkup

Ruang lingkup perlindungan konsumen Bank Indonesia diperluas. Sebelumnya hanya mencakup sistem pembayaran, sekarang menjadi seluruh bidang tugas kewenangan Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran yang meliputi:

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
- b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
- c. pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
- d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia;

dengan memperhatikan pengaturan dalam ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, serta keseimbangan hubungan antara Pelaku Usaha dan Konsumen.

c. Penyempurnaan Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen

Pengaturan prinsip perlindungan konsumen disempurnakan selaras dengan *international best practices* dan memperhatikan perkembangan inovasi keuangan digital, yaitu:

- 1) Kesetaraan dan perlakuan yang adil;
- 2) Keterbukaan dan transparansi;
- 3) Edukasi dan literasi;
- 4) Perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- 5) Perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
- 6) Perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- 7) Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

d. Penguatan Fungsi Edukasi, Penanganan Pengaduan, dan Pengawasan

- 1) Penguatan Fungsi Edukasi
Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat secara terencana, terukur, dan berkelanjutan. Pelaksanaan edukasi dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.
- 2) Penguatan Fungsi Penanganan Pengaduan
Penyelenggara wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan pengaduan konsumen yang efektif meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;

- b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- 3) Penguatan Fungsi Pengawasan
- Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara secara langsung dan/atau tidak langsung. Dalam melakukan pengawasan tersebut, Bank Indonesia melakukan pengawasan Perilaku Penyelenggara dengan pendekatan *market conduct* yang terfokus pada perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk dan/atau jasa, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan.

e. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia

- 1) Dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara, Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia. Yang dimaksud dengan “badan atau lembaga penyelesaian sengketa” adalah badan atau lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).
- 2) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia dilakukan dengan ketentuan:
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
 - b. permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- 3) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia berupa:
 - a. edukasi;
 - b. konsultasi; dan
 - c. fasilitasi

f. Penguatan Perlindungan Konsumen di Era Digital

Pentingnya isu perlindungan data dan *consumer consent* dalam mendukung transaksi keuangan di era digital, melalui:

- (1) Kewajiban Penyelenggara untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, dengan memiliki :
 - a. fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - b. sistem informasi yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
 - c. mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (3) Diperlukan persetujuan pemilik data (*consumer consent*) apabila data dan informasi pribadi akan digunakan oleh pihak lain.
- (4) Selain dalam bentuk dokumen fisik, Penyelenggara dapat menyediakan informasi dan/atau persetujuan Konsumen dalam bentuk digital.

3. Siapakah Konsumen yang dimaksud dalam PBI ini?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan Konsumen adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari penyelenggara.

Contohnya : Konsumen pengguna Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Kartu Debet/ATM, Kartu Kredit), Uang Elektronik, dan lainnya.

4. Siapakah Penyelenggara yang dimaksud dalam PBI ini?

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan Penyelenggara adalah setiap pihak, baik bank maupun lembaga selain bank, yang melakukan kegiatan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen.

Contohnya : Penerbit Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (Kartu Debet/ATM, Kartu Kredit), Uang Elektronik, dan lain-lain.

5. Apakah terdapat peraturan pelaksana PBI ini?

Ya, PBI ini akan diikuti dengan penerbitan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) yang mengatur lebih lanjut mengenai hal-hal yang secara prinsip telah diatur dalam PBI. Beberapa hal yang sudah diamanatkan dalam PBI untuk diatur lebih lanjut dalam PADG meliputi:

- a. Peraturan pelaksanaan prinsip perlindungan konsumen antara lain keterbukaan dan transparansi; edukasi dan literasi; perlindungan data dan/atau informasi konsumen; serta penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.
- b. Mekanisme penanganan pengaduan oleh Bank Indonesia antara lain kebijakan capping dalam rangka tindak lanjut fasilitasi oleh Bank Indonesia yaitu potensi kerugian maksimal Rp500 juta dan untuk Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing maksimal Rp2.5 Miliar.
- c. Tata cara pelaporan yaitu laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen serta laporan rencana dan pelaksanaan edukasi.
- d. Penjelasan lebih lanjut mengenai penerapan Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan kegiatan usahanya yang terfokus pada perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk dan/atau jasa, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- e. Tata cara pengenaan sanksi administratif atas pelanggaran terhadap ketentuan dalam PBI Perlindungan Konsumen.

6. Kapan Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku?

Peraturan Bank Indonesia ini berlaku pada tanggal diundangkan.

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

- a. Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan Bank Indonesia yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.
- b. Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.