

PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 20 TAHUN 2023
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang dalam implementasinya perlu didukung dengan peraturan pelaksana mengenai mekanisme serta tata cara terkait penerapan prinsip pelindungan konsumen Bank Indonesia;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;

Mengingat : Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38/BI);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR TENTANG TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini yang dimaksud dengan:

1. Konsumen adalah orang-perseorangan, korporasi, atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum, atau badan lainnya sebagai pemilik dan/atau pemanfaat akhir produk dan/atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk

- diperdagangkan atau diteruskan kepada penyelenggara lain.
2. 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.
 3. Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
 4. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana untuk pembayaran, dan akses ke sumber dana untuk pembayaran, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.
 5. Kegiatan Layanan Uang adalah kegiatan usaha yang menggunakan uang sebagai objek utama layanan.
 6. Pasar Uang adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan:
 - a. kegiatan penerbitan dan perdagangan instrumen keuangan atau efek bersifat utang yang berjangka waktu tidak lebih dari 1 (satu) tahun;
 - b. transaksi pinjam-meminjam uang;
 - c. transaksi derivatif suku bunga; dan
 - d. transaksi lainnya yang memenuhi karakteristik di pasar uang,
 dalam mata uang rupiah atau valuta asing.
 7. Pasar Valuta Asing adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan kegiatan transaksi yang melibatkan pertukaran mata uang dari 2 (dua) negara yang berbeda beserta derivatifnya, tetapi tidak termasuk penukaran *bank notes* yang diselenggarakan oleh kegiatan usaha penukaran valuta asing.
 8. Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis termasuk dalam bentuk elektronik yang ditetapkan secara sepihak oleh Penyelenggara dan memuat klausul baku tentang isi, bentuk, dan cara pembuatan, serta digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.

Pasal 2

- (1) Pelindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mencakup Konsumen dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
 - b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
 - c. pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
 - d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia,
 yang berhubungan langsung dengan Konsumen.

Pasal 3

- (1) Prinsip Pelindungan Konsumen meliputi:
 - a. kesetaraan dan perlakuan yang adil;
 - b. keterbukaan dan transparansi;
 - c. edukasi dan literasi;
 - d. perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
 - e. pelindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
 - f. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - g. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif; dan
 - h. penegakan kepatuhan.
- (2) Penerapan prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

BAB II

PELAKSANAAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Bagian Kesatu

Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa

Pasal 4

Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai fitur produk dan/atau jasa yang paling sedikit memuat:

- a. biaya;
- b. manfaat;
- c. risiko;
- d. syarat dan ketentuan;
- e. tata cara atau mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa; dan
- f. konsekuensi.

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
 - a. penolakan;
 - b. penundaan; atau
 - c. persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
- (2) Dalam hal Penyelenggara melakukan penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a atau penundaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, Penyelenggara menginformasikan kepada Konsumen alasan dari penolakan atau penundaan tersebut.

Pasal 6

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai fitur produk dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 secara:
 - a. jelas
 - b. akurat;
 - c. jujur;
 - d. mudah diakses; dan
 - e. tidak menyesatkan.

- (2) Penyelenggara meminta konfirmasi kepada konsumen untuk memastikan bahwa Konsumen telah menerima dan memahami informasi yang diberikan oleh Penyelenggara.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan Penyelenggara kepada Konsumen pada saat:
 - a. melakukan kegiatan pemasaran, iklan, penjualan, dan kegiatan lain yang dapat dipersamakan dengan itu;
 - b. membuat perjanjian dengan Konsumen; dan/atau
 - c. terdapat perubahan penggunaan produk dan/atau jasa.

Bagian Kedua

Penyusunan Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa untuk Kegiatan Pemasaran dan Iklan

Pasal 7

- (1) Penyelenggara dalam melakukan kegiatan pemasaran dan iklan dalam bentuk komunikasi penawaran produk dan/atau jasa kepada masyarakat, wajib memberikan informasi dengan ketentuan:
 - a. menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti;
 - b. penggunaan frasa “syarat dan ketentuan yang berlaku” harus diikuti dengan keterangan yang mudah terlihat dan terbaca Konsumen, yang menjelaskan bagaimana Konsumen dapat memenuhinya;
 - c. penyampaian iklan yang menjanjikan proses cepat dan instan harus memenuhi ketentuan dan prosedur baku yang berlaku;
 - d. penyampaian iklan yang mencantumkan kinerja masa lalu harus menyatakan bahwa kinerja masa lalu tidak mengindikasikan proyeksi kinerja di masa yang akan datang;
 - e. penyampaian informasi terkait kinerja hanya dapat digunakan apabila terdapat relevansi dan didukung dengan landasan yang jelas;
 - f. penggunaan data riset harus menyebutkan sumber data dan tidak digunakan untuk menyesatkan Konsumen;
 - g. menginformasikan dengan jelas mengenai ketersediaan hadiah;
 - h. dalam hal Penyelenggara menjanjikan hadiah, Penyelenggara tidak menggunakan pernyataan “selama persediaan masih ada” atau kata lain yang bermakna sama;
 - i. tidak menggunakan kata superlatif atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu;
 - j. dalam hal menggunakan kata superlatif sebagaimana dimaksud dalam huruf i harus mencantumkan bukti atau sumber yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
 - k. dalam hal Konsumen tetap membayar biaya lain terkait pembelian atau penggunaan produk dan/atau jasa Penyelenggara maka Penyelenggara tidak dapat

- menggunakan kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama.
- (2) Dalam melakukan kegiatan pemasaran dan iklan, Penyelenggara dapat menggunakan testimoni Konsumen dan anjuran (*endorsement*) dengan memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
 - (3) Penyelenggara wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/atau layanan:
 - a. nama dan/atau logo Penyelenggara; dan
 - b. pernyataan bahwa Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia.
 - (4) Pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b tidak perlu mencantumkan Logo Bank Indonesia.

Pasal 8

Dalam hal Penyelenggara menyampaikan informasi pemasaran produk dan/atau jasa secara langsung atau melalui saluran telepon pribadi Konsumen, Penyelenggara harus memenuhi ketentuan:

- a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat;
- b. komunikasi pada hari Minggu atau hari libur nasional dapat dilakukan atas persetujuan atau permintaan Konsumen pada hari sebelumnya; dan
- c. menginformasikan nama Penyelenggara dan menjelaskan maksud dan tujuan terlebih dahulu sebelum menawarkan produk dan/atau jasa.

Bagian Ketiga Pemberian Informasi oleh Penyelenggara

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
 - a. laman resmi Penyelenggara;
 - b. *call center* Penyelenggara; dan/atau
 - c. sarana elektronik lain milik Penyelenggara.
- (3) Sarana resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) didukung dengan saluran komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen.
- (4) Penyelenggara memastikan seluruh informasi yang dimuat dalam sarana resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) selalu dilakukan pengkinian.
- (5) Penyelenggara melakukan publikasi tertulis melalui laman resmi dan/atau sarana elektronik resmi lain milik Penyelenggara bahwa Penyelenggara telah berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

BAB III PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat secara:
 - a. terencana;
 - b. terukur; dan
 - c. berkelanjutan.
- (2) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.
- (3) Dalam hal Penyelenggara hanya menerbitkan produk dan/atau jasa yang berlaku untuk jangka waktu tertentu, pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali pada saat penerbitan produk dan/atau jasa.
- (4) Penyelenggara mendokumentasikan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara lain dan/atau pemangku kepentingan lainnya.
- (2) Dalam hal produk dan/atau jasa memiliki model bisnis yang melibatkan pihak ketiga untuk berhubungan langsung dengan Konsumen, pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 dapat dilakukan dengan menunjuk pihak ketiga yang berhubungan langsung dengan Konsumen.
- (3) Dalam hal Penyelenggara menunjuk pihak ketiga untuk melaksanakan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara harus memastikan pihak ketiga dimaksud melaksanakan edukasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 12

- (1) Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai:
 - a. hak dan kewajiban Konsumen;
 - b. fitur produk dan/atau jasa, berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi; dan
 - c. informasi terkait lainnya yang penting diketahui Konsumen.
- (2) Materi pemasaran produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Penyelenggara dapat digunakan sebagai materi edukasi jika memuat informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 13

- (1) Dalam melakukan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Penyelenggara wajib memiliki fungsi edukasi.

- (2) Fungsi edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh fungsi lain.
- (3) Perangkapan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan fungsi pada masing-masing Penyelenggara.
- (4) Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan fungsi, Penyelenggara dapat melakukan perangkapan fungsi sesuai kebutuhan.
- (5) Kondisi yang perlu diperhatikan dalam pembentukan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. jenis produk dan/atau jasa yang ditawarkan;
 - b. jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi;
 - c. volume dan nominal transaksi yang dilakukan; dan
 - d. struktur organisasi, penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis, serta jumlah sumber daya manusia Penyelenggara.

Pasal 14

Fungsi edukasi memiliki tugas:

- a. merencanakan dan melaksanakan kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat;
- b. melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan dan dampak pelaksanaan kegiatan edukasi yang telah dilaksanakan oleh Penyelenggara;
- c. melaporkan kepada direksi atau pimpinan mengenai implementasi kegiatan edukasi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan;
- d. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait kegiatan edukasi agar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. memberikan masukan kepada fungsi yang melakukan riset dan pengembangan produk dan/atau jasa untuk mengembangkan produk dan/atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat; dan
- f. melakukan tugas lain untuk mendukung pelaksanaan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat.

Pasal 15

- (1) Dalam pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, Penyelenggara membuat laporan yang mencakup:
 - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi; dan
 - b. laporan pelaksanaan edukasi.
- (2) Penyelenggara melakukan edukasi sesuai dengan laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Hasil pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b.

BAB IV
PELAKSANAAN PRINSIP PELINDUNGAN DATA DAN/ATAU
INFORMASI KONSUMEN

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa data dan/atau informasi, yang mencakup:
 - a. data pribadi;
 - b. data badan hukum; dan
 - c. data dan/atau informasi Konsumen lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) 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 sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 17

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika:
 - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
 - b. Penyelenggara diwajibkan untuk memberikan informasi Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Persetujuan dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (4) Penyelenggara harus menyediakan prosedur permintaan persetujuan yang memberikan pilihan kepada Konsumen untuk menyetujui atau tidak menyetujui permintaan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (5) Dalam hal Konsumen memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi Konsumen selain dari yang disetujui oleh Konsumen.
- (6) Konsumen berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.

Pasal 18

Dalam hal Penyelenggara memperoleh data dan/atau informasi dari pihak lain, Penyelenggara harus memastikan pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari Konsumen.

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam ketentuan internal Penyelenggara mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (3) Ketentuan internal Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat persyaratan dan prosedur jika:
 - a. data dan/atau informasi Konsumen akan diberikan kepada pihak lain; dan
 - b. Penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi Konsumen dari pihak lain.

BAB V

PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

Bagian Kesatu

Fungsi yang Menangani dan Menyelesaikan Pengaduan

Pasal 20

- (1) Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas paling sedikit:
 - a. menerima pengaduan;
 - b. menangani dan menyelesaikan pengaduan; dan
 - c. memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa unit kerja atau menunjuk pejabat yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan dengan memperhatikan kondisi Penyelenggara.
- (4) Kondisi yang perlu diperhatikan dalam pembentukan unit kerja atau penunjukan pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
 - a. jenis produk dan/atau jasa yang ditawarkan;
 - b. jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi;
 - c. nilai transaksi yang dilakukan; dan
 - d. struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis.
- (5) Fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menunjuk pihak ketiga yang

bekerjasama dengan mempertimbangkan model bisnis dan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

- (6) Dalam hal Penyelenggara menunjuk pihak ketiga untuk melaksanakan fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5), Penyelenggara harus memastikan pihak ketiga dimaksud melaksanakan fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 21

- (1) Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen bertanggung jawab kepada direksi atau pengurus.
- (2) Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen harus bersifat independen dan memiliki akses kepada fungsi lainnya untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen.

Pasal 22

Pegawai pada unit kerja atau pejabat yang ditunjuk melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen memiliki paling sedikit:

- a. pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau jasa yang disediakan atau diterbitkan oleh Penyelenggara;
- b. kompetensi di bidang penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
- c. kewenangan untuk membuat keputusan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pasal 23

Dalam hal materi pengaduan Konsumen melibatkan pegawai pada fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen, Penyelenggara menunjuk pegawai lain untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen dimaksud.

Pasal 24

Dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib bersama-sama Penyelenggara untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen.

Bagian Kedua

Mekanisme Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara efektif.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.

- (3) Pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan kepada Penyelenggara jika pengaduan memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen.
- (4) Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada Penyelenggara jika pengaduan memiliki unsur sengketa, pelanggaran ketentuan, dan/atau kerugian Konsumen.
- (5) Penyelenggara menindaklanjuti penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sepanjang pengaduan tersebut disampaikan melalui sarana resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan seluruh persyaratan pengajuan pengaduan telah dipenuhi.
- (6) Penyelenggara menyusun hasil penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib memublikasikan pada laman resmi Penyelenggara dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Penyelenggara:
 - a. saluran komunikasi fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen; dan
 - b. prosedur singkat mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
- (2) Pelaksanaan publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (2) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam ketentuan internal Penyelenggara yang ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara harus melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi pengaduan Konsumen.
- (2) Dalam hal pengaduan dilakukan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3), Penyelenggara melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada saat pengaduan disampaikan oleh Konsumen.
- (3) Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4), Penyelenggara melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atas kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Pasal 29

Mekanisme penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a paling sedikit memuat:

- a. pelaksanaan penerimaan pengaduan Konsumen melalui sarana resmi;
- b. prosedur penanganan pengaduan yang memiliki unsur:
 1. ketidakpahaman Konsumen;
 2. indikasi pelanggaran ketentuan; dan/ atau
 3. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial;
- c. pengaduan tertulis yang disampaikan oleh Konsumen paling sedikit menyertakan informasi:
 1. identitas Konsumen;
 2. jenis produk dan/atau jasa yang digunakan;
 3. nomor kartu, nomor rekening, transaksi, setoran dan/atau bukti lainnya atas penggunaan produk dan/atau jasa;
 4. tanggal dan tempat terjadinya transaksi yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara;
 5. nomor telepon dan/atau *email*; dan
 6. kronologis permasalahan yang diadukan;
- d. dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain informasi sebagaimana dimaksud dalam huruf c, pengajuan pengaduan juga harus memuat:
 1. fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen; dan
 2. surat kuasa yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen dan bermeterai cukup;
- e. Penyelenggara mencatat informasi yang diterima dari Konsumen pada register penerimaan pengaduan; dan
- f. Penyelenggara menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang mengajukan pengaduan, yang paling sedikit memuat:
 1. nomor register pengaduan;
 2. tanggal penerimaan pengaduan;
 3. identitas Konsumen;
 4. nama pihak yang mewakili Konsumen, jika diwakilkan;
 5. jenis produk dan/atau jasa yang digunakan;
 6. nomor telepon atau *email* fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen;
 7. penjelasan singkat mengenai mekanisme dan prosedur pengaduan; dan
 8. informasi prakiraan waktu yang dibutuhkan oleh Penyelenggara untuk memproses pengaduan Konsumen, jika diperlukan tindak lanjut.

Pasal 30

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b diatur dengan ketentuan:

- a. Penyelenggara menyelesaikan pengaduan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (3) paling lambat 5 (lima) hari kerja, untuk pengaduan berupa:
 1. permintaan informasi mengenai produk dan/atau jasa yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau ketentuan internal Penyelenggara mengenai produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Penyelenggara yang bersangkutan;
 2. permintaan informasi mengenai mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa;
 3. tata cara pengaduan Konsumen kepada Penyelenggara; dan/atau
 4. informasi lain mengenai produk dan/atau jasa yang perlu diketahui oleh Konsumen;
- b. Penyelenggara menyelesaikan pengaduan tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (4) paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan beserta dokumen pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c dan/atau huruf d diterima secara lengkap;
- c. dalam hal terdapat kondisi tertentu, Penyelenggara dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf b berakhir;
- d. perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf c, dapat lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja 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 sebagaimana dimaksud dalam huruf b dan dalam huruf c;
- e. perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf c atau huruf d harus diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen sebelum batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf b berakhir;
- f. Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Konsumen atas pengaduan yang diterima dengan ketentuan:
 1. jika pengaduan disampaikan secara lisan, Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Konsumen secara lisan dan/atau tertulis sesuai dengan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf a;
 2. jika pengaduan disampaikan secara tertulis, Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian

- pengaduan secara tertulis dengan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf b; atau
3. jika diperlukan perpanjangan untuk penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada angka 2, penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada Konsumen dilakukan sesuai batas waktu sebagaimana dimaksud dalam huruf c atau huruf d;
- g. hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf f angka 2 dan angka 3 paling sedikit memuat:
 1. nomor register pengaduan;
 2. permasalahan yang diadukan; dan
 3. penyelesaian pengaduan yang disertai dengan analisa permasalahan dan penjelasan yang cukup;
 - h. Penyelenggara menyusun ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - i. Penyelenggara menatausahakan proses penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam administrasi penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pasal 31

Mekanisme pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf c paling sedikit memuat tata cara untuk:

- a. memastikan bahwa penanganan dan penyelesaian pengaduan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara mengenai mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara;
- b. menyusun laporan internal mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara;
- c. menyampaikan laporan internal sebagaimana dimaksud dalam huruf b kepada direksi atau pengurus Penyelenggara secara periodik; dan
- d. memastikan bahwa seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan telah ditatausahakan sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara mengenai mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara.

Bagian Ketiga

Mekanisme Penggantian Kerugian

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan Penyelenggara yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berupa:
 - a. kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai Penyelenggara, atau pihak ketiga yang

- mewakili atau bekerja untuk kepentingan Penyelenggara;
- b. ketiadaan tindakan oleh Penyelenggara atas terjadinya transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan pada produk dan/atau jasa milik Konsumen;
 - c. ketidakpatuhan terhadap persyaratan apa pun yang diberlakukan sehubungan dengan penyediaan produk dan/atau jasa Penyelenggara; dan/atau
 - d. ketidakpatuhan terhadap kewajiban penerapan prinsip Pelindungan Konsumen yang telah ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Konsumen, berupa:
- a. mengungkapkan kode otentikasi, kode akses, dan/atau fitur keamanan lainnya dari sarana yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dan/atau keuangan kepada pihak lain;
 - b. dengan sengaja melakukan penyalahgunaan sarana pembayaran dan/atau Keuangan, bertindak curang, atau gagal memenuhi satu atau lebih kewajibannya; dan/atau
 - c. terjadinya transaksi *fraud* dan penipuan sebagai akibat dari penggunaan alat pembayaran yang hilang atau dicuri,
- Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
- (3) Bentuk pertanggungjawaban Penyelenggara berupa ganti rugi atas kerugian Konsumen dilakukan melalui pengembalian dana sesuai hasil kesepakatan atau putusan yang bersifat final.
 - (4) Pengembalian dana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah seluruh proses administrasi sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara selesai dilakukan.
 - (5) Pertanggungjawaban Konsumen atas kerugian transaksi *fraud* dan penipuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c berlaku hingga Konsumen memberitahukan kepada Penyelenggara atas kehilangan atau pencurian sarana pembayaran dan/atau keuangan tersebut.
 - (6) Setiap kerugian yang terjadi setelah pemberitahuan transaksi *fraud* dan penipuan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) ditanggung oleh Penyelenggara.
 - (7) Dalam hal kerugian terjadi akibat terdapat kontribusi yang dilakukan Penyelenggara dan Konsumen, tanggung jawab penggantian kerugian ditentukan berdasarkan proses pembuktian atas indikasi adanya kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - (8) Penentuan tanggung jawab penggantian kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (7) dilakukan berdasarkan investigasi penyebab utama oleh Penyelenggara.

- (9) Dalam hal berdasarkan investigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) penyebab utama kerugian berupa kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Penyelenggara maka penggantian kerugian menjadi tanggung jawab Penyelenggara.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme penggantian kerugian yang paling sedikit memuat:
- a. prosedur pembuktian kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Konsumen dan/atau Penyelenggara;
 - b. batasan tanggung jawab penggantian kerugian antara Penyelenggara dan/atau Konsumen;
 - c. informasi dan/atau dokumen yang harus disediakan Konsumen untuk melakukan klaim penggantian kerugian;
 - d. prosedur pengembalian dana Konsumen; dan
 - e. pelaporan dan pemantauan di internal Penyelenggara atas transaksi *fraud* dan penipuan.
- (2) Mekanisme penggantian kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam ketentuan internal yang ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara harus melakukan mitigasi serta penanganan pengaduan Konsumen terhadap transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan yang mencakup paling sedikit:
- a. melakukan verifikasi awal terhadap kewajaran laporan Konsumen serta melakukan investigasi;
 - b. melakukan penundaan transaksi dan/atau penolakan transaksi atas transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan sesuai ketentuan yang berlaku;
 - c. melakukan verifikasi melalui proses *customer due diligence* (CDD) atau *enhanced due diligence* (EDD);
 - d. melakukan penelusuran, penatausahaan, dan tindakan yang diperlukan atas rekening yang berindikasi *fraud* dan penipuan; dan
 - e. melakukan pemanfaatan data pada sistem *sharing* data atas rekening yang berindikasi *fraud* dan penipuan.
- (2) Pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia harus bersama-sama Penyelenggara melaksanakan mitigasi dan penanganan terhadap transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara harus memiliki ketentuan internal mengenai mekanisme mitigasi dan penanganan pengaduan Konsumen terhadap transaksi yang

berindikasi *fraud* dan penipuan yang paling sedikit memuat:

- a. tata cara pemantauan perilaku transaksi nasabah;
 - b. tata cara penundaan transaksi dan/atau penolakan transaksi atas transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan;
 - c. tata cara verifikasi melalui proses *customer due diligence* (CDD) atau *enhanced due diligence* (EDD);
 - d. mekanisme penatausahaan atas rekening yang berindikasi *fraud* dan penipuan; dan
 - e. mekanisme pemanfaatan data pada sistem *sharing data* atas rekening yang berindikasi *fraud* dan penipuan.
- (2) Mekanisme mitigasi dan penanganan pengaduan terhadap transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara.

BAB VI

PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Bagian Kesatu

Penyampaian Pengaduan kepada Bank Indonesia

Pasal 36

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia.
- (2) Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara:
 - a. langsung; dan/atau
 - b. tidak langsung.
- (3) Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa adanya:
 - a. ketidakpahaman Konsumen;
 - b. indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; dan/atau
 - c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.

Pasal 37

Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) dilakukan dengan ketentuan:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
- b. permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan 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.

Pasal 38

Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf c paling sedikit menyertakan dokumen:

- a. fotokopi bukti identitas diri;
- b. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
- c. fotokopi bukti transaksi;
- d. fotokopi 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.

Pasal 39

Nilai potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf c ditetapkan paling banyak sebesar:

- a. Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia; 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.

Pasal 40

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf c tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari Penyelenggara kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf f.

Bagian Kedua

Alamat Penyampaian Pengaduan dan Surat Menyurat kepada Bank Indonesia

Pasal 41

- (1) Pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf a dilakukan dengan mendatangi:
 - a. kantor pusat Bank Indonesia yaitu *visitor center* BI Bicara; atau
 - b. kantor perwakilan Bank Indonesia dalam negeri.
- (2) Pengaduan kepada Bank Indonesia secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) huruf b disampaikan melalui:
 - a. *call center* BI Bicara dengan nomor telepon 131 (pulsa lokal) atau 1500131 (dari luar negeri);
 - b. *email*, disampaikan melalui bicara@bi.go.id;
 - c. *chatbot LISA* dengan nomor 081 131 131 131;

- d. surat:
 - 1. 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
 - 2. 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
 - e. formulir pengaduan daring di laman resmi Bank Indonesia melalui www.bi.go.id.
- (3) Dalam hal terjadi perubahan alamat surat menyurat dan komunikasi maka akan diberitahukan pada laman resmi Bank Indonesia melalui www.bi.go.id.

Bagian Ketiga

Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia

Pasal 42

- (1) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia berupa:
 - a. edukasi;
 - b. konsultasi; dan
 - c. fasilitasi.
- (2) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan penelaahan terhadap pengaduan yang disampaikan Konsumen.

Paragraf 1 Konsultasi

Pasal 43

Dalam kegiatan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf b, Bank Indonesia:

- a. memberikan pemahaman kepada Konsumen dan Penyelenggara terkait permasalahan dalam penggunaan produk dan/atau jasa;
- b. meminta klarifikasi permasalahan kepada Konsumen dan Penyelenggara; dan
- c. meminta Penyelenggara untuk meninjau kembali pengaduan Konsumen dan menindaklanjuti hasil tinjauan tersebut dengan menyampaikan usulan penyelesaian kepada Konsumen.

Paragraf 2 Fasilitasi

Pasal 44

- (1) Penanganan pengaduan Konsumen melalui fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf c

dilakukan setelah melalui konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf b dan memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- (2) Pengaduan yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya oleh Bank Indonesia melalui fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak dapat diproses ulang.

Pasal 45

- (1) Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan fasilitasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (2) Permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan dokumen pendukung berupa:
 - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. fotokopi bukti identitas Konsumen;
 - c. surat pernyataan yang menyatakan bahwa permasalahan yang diadukan 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 Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini; dan
 - d. fotokopi dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diajukan.
- (3) Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2), permintaan fasilitasi harus dilengkapi dengan fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen dan surat kuasa dari Konsumen.
- (4) Surat kuasa dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dalam bentuk surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermeterai cukup, dan paling sedikit mencantumkan:
 - a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa; dan
 - b. kuasa yang diberikan mencakup kewenangan penerima kuasa untuk mengikuti fasilitasi, membuat kesepakatan dalam fasilitasi tersebut, dan menandatangani dokumen yang terkait dengan fasilitasi.

Pasal 46

- (1) Konsumen mengajukan permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 kepada Bank Indonesia paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal usulan penyelesaian dari Penyelenggara kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 huruf c.

- (2) Dalam hal permintaan fasilitasi tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan, Bank Indonesia dapat menolak permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Dalam melaksanakan fungsi fasilitasi, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada Konsumen dan Penyelenggara.

Pasal 47

- (1) Berdasarkan pengajuan permintaan fasilitasi yang disampaikan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44, Bank Indonesia dapat melakukan pendalaman dan meminta penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Penyelenggara.
- (2) Dalam melaksanakan fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus memenuhi undangan Bank Indonesia.
- (3) Bank Indonesia melakukan fasilitasi dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk mencapai kesepakatan.

Pasal 48

Pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf c dilakukan dengan tata cara:

- a. Konsumen dan Penyelenggara harus menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan permasalahan dalam pelaksanaan fasilitasi;
- b. seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan fasilitasi bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar Konsumen, Penyelenggara, dan Bank Indonesia;
- c. kesepakatan atau ketidaksepakatan yang dihasilkan dari fasilitasi merupakan kesepakatan atau ketidaksepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi dan/atau keputusan Bank Indonesia;
- d. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum maupun jasa konsultasi hukum kepada Bank Indonesia; dan
- e. dalam mengikuti fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus:
 1. menunjukkan iktikad baik;
 2. bersikap kooperatif dengan fasilitator selama proses fasilitasi berlangsung; dan
 3. menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang ditetapkan Bank Indonesia.

Pasal 49

Pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 ayat (1) huruf c berakhir jika:

- a. telah tercapai hasil pelaksanaan fasilitasi;
- b. berakhirnya jangka waktu fasilitasi;

- c. dihentikan oleh Bank Indonesia karena para pihak tidak menaati tata tertib pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya; dan/atau
- d. Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.

Pasal 50

- (1) Konsumen dan Penyelenggara harus menaati dan menandatangani tata tertib pelaksanaan fasilitasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (2) Hasil pelaksanaan fasilitasi antara Konsumen dan Penyelenggara bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan Penyelenggara serta dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi.
- (3) Berita acara hasil fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh Konsumen atau yang mewakili dan Penyelenggara sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

BAB VII

PENYELESAIAN SENGKETA OLEH LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR KEUANGAN

Pasal 51

- (1) Dalam hal Konsumen menolak hasil penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara maka Penyelenggara harus memberikan informasi kepada Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.
- (3) Penyelenggara harus mencantumkan upaya penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dalam Perjanjian Baku produk dan/atau jasa Penyelenggara.
- (4) Penyelenggara harus mengikuti upaya penyelesaian sengketa yang menjadi pilihan Konsumen atau sesuai dengan yang disepakati antara Penyelenggara dan Konsumen sebelumnya.

Pasal 52

Penyelesaian sengketa yang dapat diteruskan kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan memiliki kriteria:

- a. upaya penyelesaian sengketa telah dilakukan secara maksimal oleh Penyelenggara namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima hasil penyelesaian pengaduan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf f;

- b. sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan atau arbitrase; dan
- c. sengketa bersifat keperdataan.

Pasal 53

- (1) Dalam melakukan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, Penyelenggara wajib menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mematuhi ketentuan yang dikeluarkan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.

BAB VIII TATA CARA PELAPORAN

Pasal 54

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia yang mencakup:
 - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf a;
 - b. laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) huruf b;
 - c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (6); dan
 - d. laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen.
- (2) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan secara tahunan kepada Bank Indonesia.
- (3) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c disampaikan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.
- (4) Laporan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d disampaikan kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen berdasarkan permintaan Bank Indonesia.

Bagian Kesatu Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi

Pasal 55

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan rencana pelaksanaan edukasi paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun pelaksanaan edukasi dimulai.
- (2) Dalam hal tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan

- yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (3) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. program kerja edukasi sesuai dengan sasaran dan strategi peningkatan literasi Konsumen oleh Penyelenggara; dan
 - b. profil Penyelenggara yang meliputi jumlah aset, pendapatan, biaya, jumlah konsumen, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional Penyelenggara.
 - (4) Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk melakukan penyesuaian terhadap rencana pelaksanaan edukasi yang disampaikan apabila rencana edukasi tersebut belum memenuhi ketentuan pada ayat (3).
 - (5) Penyampaian penyesuaian terhadap rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pemberitahuan dari Bank Indonesia.

Pasal 56

- (1) Penyelenggara dapat melakukan perubahan terhadap laporan rencana pelaksanaan edukasi yang telah disampaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) sebanyak 1 (satu) kali dan paling lambat disampaikan pada tanggal 30 Juni tahun pelaksanaan edukasi.
- (2) Dalam hal tanggal 30 Juni jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan /atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (3) Laporan rencana pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring melalui surat elektronik kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini, atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (4) Dalam hal penyampaian laporan melalui surat elektronik atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia tidak dapat dilakukan, Penyelenggara menyampaikan laporan dalam bentuk salinan lunak dan salinan keras kepada Bank Indonesia dengan format pelaporan sebagaimana tercantum pada Lampiran V.
- (5) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia melalui sistem pelaporan yang diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.
- (6) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan

terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

- (7) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan model bisnis dan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Bagian Kedua Laporan Pelaksanaan Edukasi

Pasal 57

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi paling lambat tanggal 28 Februari setelah tahun pelaksanaan edukasi.
- (2) Dalam hal tahun penyampaian laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan tahun kabisat maka batas waktu penyampaian laporan pelaksanaan edukasi yaitu tanggal 29 Februari.
- (3) Dalam hal tanggal 28 Februari jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

Pasal 58

- (1) Laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) paling sedikit memuat:
 - a. sasaran;
 - b. jumlah target;
 - c. materi;
 - d. jenis media;
 - e. frekuensi;
 - f. wilayah; dan
 - g. evaluasi.
- (2) Dalam hal penyampaian laporan melalui surat elektronik atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia tidak dapat dilakukan, Penyelenggara menyampaikan laporan dalam bentuk salinan lunak dan salinan keras kepada Bank Indonesia.
- (3) Laporan pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring melalui surat elektronik kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini, atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (4) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia melalui sistem pelaporan sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.

- (5) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.
- (6) Laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 57 ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan model bisnis dan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Bagian Ketiga

Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Pasal 59

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan dengan batas waktu tanggal 10 bulan April, bulan Juli, bulan Oktober, dan bulan Januari.
- (2) Dalam hal tanggal batas waktu penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

Pasal 60

- (1) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1) paling sedikit memuat data:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan pengaduan; dan
 - c. penyelesaian pengaduan.
- (2) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1) bagi Penyelenggara sebagaimana diatur dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a disampaikan melalui sistem pelaporan yang telah diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.
- (3) Dalam hal penyampaian laporan melalui surat elektronik atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia tidak dapat dilakukan, Penyelenggara menyampaikan laporan dalam bentuk salinan lunak dan salinan keras kepada Bank Indonesia.
- (4) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen untuk Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, huruf c, dan huruf d disampaikan secara luring melalui surat elektronik kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini, atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

- (5) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) disampaikan kepada Bank melalui sistem pelaporan yang diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.
- (6) Dalam hal sistem pelaporan secara daring telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.
- (7) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan model bisnis dan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 61

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara melalui:
 - a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
 - b. pengawasan langsung.
- (2) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia berwenang:
 - a. meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara; dan
 - b. meminta Penyelenggara untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Pasal 62

- (1) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 61 ayat (1), Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya.
- (2) Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan Penyelenggara:
 - a. menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen dalam setiap tahapan kegiatan usahanya; dan
 - b. memberdayakan Konsumen sehingga paham dan mampu melaksanakan kewajiban serta menggunakan haknya dalam berhubungan dengan Penyelenggara.

Pasal 63

Pelaksanaan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62 meliputi kegiatan yang dilakukan oleh Penyelenggara pada tahap:

- a. prapenjualan berupa:
 1. desain produk;
 2. ketentuan kontrak dan biaya; dan
 3. kegiatan lain di tahap prapenjualan;

- b. penjualan berupa:
 - 1. penjualan dan kegiatan pemasaran;
 - 2. insentif dan remunerasi;
 - 3. pelatihan dan peningkatan kompetensi; dan
 - 4. kegiatan lain di tahap penjualan; dan
- c. pasca penjualan berupa:
 - 1. perubahan atau penghentian produk dan/atau jasa;
 - 2. penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
 - 3. kegiatan lain di tahap pasca penjualan.

BAB X

TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 64

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen dikenai sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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
 - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Penyelenggara yang telah dikenai sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen.
- (4) Peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan melalui surat dari Bank Indonesia kepada Penyelenggara.
- (5) Dalam hal setelah dikenakan sanksi peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Penyelenggara tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - b. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pemberhentian pengurus;
 - d. denda administratif;
 - e. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - f. pencabutan izin usaha.
- (6) Dalam hal terdapat tindakan pelanggaran Penyelenggara yang berdampak signifikan terhadap Konsumen, Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tanpa melalui peringatan tertulis.

- (7) Tata cara pengenaan sanksi untuk penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara daring dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 65

Pada saat Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/17/PADG/2021 tanggal 9 September 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 66

Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan penempatan Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 14 Desember 2023

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

JUDA AGUNG

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 20 TAHUN 2023
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN
BANK INDONESIA

I. UMUM

Untuk 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 pengaturan untuk aspek Pelindungan Konsumen. Pengaturan Pelindungan Konsumen yang efektif akan mendorong kenyamanan bagi Konsumen dalam melakukan transaksi ekonomi untuk selanjutnya mendukung stabilitas sistem keuangan. Bagi Penyelenggara, Pelindungan Konsumen yang efektif akan memberikan hasil yang positif untuk keberlangsungan kegiatan usahanya.

Secara umum, tujuan pengaturan Pelindungan Konsumen adalah untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya Pelindungan Konsumen, meningkatkan keberdayaan Konsumen sehingga Konsumen mampu melindungi dirinya sendiri, mengurangi ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan Konsumen, mengeliminasi penyampaian informasi sesat, penyalahgunaan kewenangan, dan *fraud*, serta mendorong pengembangan inovasi produk dan layanan keuangan yang bertanggung jawab dan efisien.

Selanjutnya Bank Indonesia melakukan penguatan kerangka kerja Pelindungan Konsumen Bank Indonesia melalui penerbitan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Penguatan kerangka kerja dimaksud merupakan bentuk respons Bank Indonesia atas penerbitan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, perkembangan prinsip Pelindungan Konsumen yang mengacu pada peraturan perundangan-undangan dan praktik terbaik di internasional (*international best practices*), serta ditujukan untuk menjawab tantangan bagi terselenggaranya Pelindungan Konsumen yang efektif di tengah perkembangan ekonomi keuangan digital.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia perlu menyediakan aturan teknis untuk mendukung implementasi prinsip Pelindungan Konsumen oleh Penyelenggara melalui penyusunan suatu ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “kesetaraan dan perlakuan yang adil” adalah perlakuan Penyelenggara yang adil dan tidak diskriminatif kepada Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi” adalah pemberian informasi oleh Penyelenggara kepada Konsumen baik secara lisan maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “edukasi dan literasi” adalah rangkaian proses atau kegiatan yang dilakukan oleh Penyelenggara untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Konsumen dan/atau masyarakat terhadap produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah perilaku Penyelenggara yang memperhatikan kepentingan Konsumen dalam menjalankan bisnisnya dengan cara antara lain memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau jasa kepada Konsumen tersebut.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “aset Konsumen” adalah aset Konsumen berupa aset keuangan yang dikelola oleh Penyelenggara, antara lain saldo uang elektronik dan surat berharga Pasar Uang.

Huruf f

Pelindungan data dan/atau informasi Konsumen dilakukan oleh Penyelenggara antara lain dengan menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen.

Huruf g

Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif dilakukan oleh Penyelenggara antara lain dengan memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen yang responsif, tepat guna, dan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

Huruf h

Yang dimaksud dengan "penegakan kepatuhan" adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan Penyelenggara untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan

Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 4

Huruf a

Yang dimaksud dengan “biaya” adalah segala pembebanan secara finansial kepada Konsumen yang antara lain terdiri dari biaya layanan, biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi atau komisi, denda, dan penalti.

Termasuk dalam cakupan biaya antara lain metode pembebanan biaya, jumlah angsuran, jangka waktu pembayaran, metode penghitungan bunga dan penggunaan produk dan/atau jasa dalam satu paket dengan produk dan/atau jasa lain.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “risiko” adalah dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam pemilikan, penggunaan, dan/atau pemanfaatan produk dan/atau jasa.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “syarat dan ketentuan” adalah mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau jasa.

Syarat dan ketentuan memuat informasi antara lain:

1. dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya serta konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan
2. tata cara yang dapat ditempuh jika terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan jasa.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “konsekuensi” adalah akibat yang timbul dari pilihan produk dan/atau jasa yang dilakukan oleh Konsumen yang akan mempengaruhi manfaat, risiko, dan biaya yang akan diterima oleh Konsumen.

Pasal 5

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “penolakan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai tidak dipenuhinya permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “penundaan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon

Konsumen belum dapat ditindaklanjuti Penyelenggara karena sesuatu sebab, misalnya belum dipenuhinya dokumen pendukung.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “persetujuan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon Konsumen dapat disetujui atau dipenuhi oleh Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “jelas” adalah informasi produk dan/atau jasa yang secara terang dan lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “akurat” adalah informasi produk dan/atau jasa yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif yang disampaikan Penyelenggara berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan.

Contoh:

Pernyataan bahwa produk dan/atau jasa yang menguntungkan harus dapat memberikan kelebihan produk dan/atau jasa dengan penjelasan berdasarkan data ketika memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau masyarakat atau dengan menggunakan penilaian dari lembaga independen yang melakukan penilaian dan mengungkapkan periode penilaiannya.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “jujur” adalah informasi produk dan/atau jasa yang sebenarnya dari setiap produk dan/atau jasa seperti manfaat, biaya, dan risiko.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” adalah informasi produk dan/atau jasa disampaikan di berbagai sarana informasi resmi Penyelenggara.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “tidak menyesatkan” adalah informasi produk dan/atau jasa yang tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dengan Penyelenggara.

Contoh:

Penggunaan tanda asteris (*) pada iklan di media hanya boleh digunakan untuk memberi penjelasan lebih rinci atau sumber dari sesuatu pernyataan yang bertanda tersebut.

Tanda asteris (*) pada iklan di media tidak boleh digunakan untuk menyembunyikan atau menyesatkan Konsumen tentang kualitas, kinerja, atau harga sebenarnya dari produk dan/atau jasa yang diiklankan, ataupun tentang ketidaktersediaan hadiah suatu produk dan/atau jasa.

Ayat (2)

Konfirmasi Konsumen dapat diberikan secara lisan yang direkam maupun secara tertulis termasuk dalam bentuk digital ataupun mekanisme lain yang disepakati.

Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Komunikasi penawaran produk dan/atau jasa menggunakan Bahasa Indonesia dan dapat disertai terjemahan dalam bahasa asing yang disesuaikan dengan target Konsumen.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “relevansi” adalah proyeksi yang disampaikan berkaitan langsung dengan produk dan/atau jasa yang ditawarkan.

Yang dimaksud dengan “landasan yang jelas” antara lain informasi disampaikan sesuai dengan rencana bisnis Penyelenggara berdasarkan perhitungan yang wajar.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “ketersediaan hadiah” adalah informasi mengenai ketersediaan hadiah dan/atau jangka waktu tertentu yang disediakan oleh Penyelenggara.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Contoh penggunaan kata superlatif antara lain “paling”, “nomor satu”, “satu-satunya”, “top”, kata berawalan “ter”, atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “testimoni” adalah pernyataan tentang pengalaman tokoh atau orang biasa yang pernah menggunakan, atau mengkonsumsi produk dan/atau jasa tertentu.

Yang dimaksud dengan “anjuran (*endorsement*)” adalah pernyataan tokoh atau orang biasa yang ditampilkan dalam suatu pesan periklanan untuk mengajak orang lain menggunakan suatu produk dan/atau jasa yang diiklankan tersebut, tanpa mengesankan bahwa dia sendiri pernah menggunakan produk dan/atau jasa terkait.

Testimoni Konsumen dan anjuran (*endorsement*) antara lain memenuhi:

- a. dilakukan atas nama perorangan atau badan hukum;
- b. didukung dengan pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen dan dilengkapi dengan identitas pemberi testimoni; dan

- c. merupakan pengalaman yang benar dialami dan disampaikan secara jujur, tanpa bermaksud mengungkapkan secara berlebihan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sarana elektronik lain” antara lain media sosial Penyelenggara.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “saluran komunikasi” antara lain nomor telepon dan/atau alamat surat-menyurat baik fisik maupun elektronik.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Contoh:

Bentuk publikasi tertulis bagi Penyelenggara Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank dapat dilakukan melalui laman resmi dan/atau sarana komunikasi resmi lain yang dimiliki, serta pencantuman logo Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank berizin di setiap kantor.

Pasal 10

Ayat (1)

Pelaksanaan edukasi dapat dilakukan antara lain melalui kegiatan sosialisasi.

Bentuk, media, dan tema pelaksanaan edukasi disesuaikan dengan kebutuhan Penyelenggara.

Huruf a

Yang dimaksud dengan “terencana” adalah kegiatan yang dilakukan memiliki konsep yang sesuai dengan sasaran, strategi, dan kebijakan Penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “terukur” adalah memiliki tujuan, kurikulum, target peserta, bahan, dan metode pembelajaran, serta evaluasi pemahaman.

Metode dan sarana pengukuran dapat berupa *pre-test* dan *post-test*, jajak pendapat, survei, dan pengukuran lainnya yang disesuaikan dengan bentuk kegiatan.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “berkelanjutan” adalah kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “jangka waktu tertentu” adalah jangka waktu produk dan/atau jasa yang memiliki jangka waktu kurang dari atau sama dengan 12 (dua belas) bulan.

Contoh penerbitan produk dan/atau jasa untuk jangka waktu tertentu yaitu surat berharga komersial.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pemangku kepentingan” adalah setiap pihak yang memiliki kepentingan dalam penerapan Pelindungan Konsumen antara lain Bank Indonesia, kementerian, dan/atau lembaga terkait.

Contoh pelaksanaan edukasi secara berkolaborasi antara lain kerja sama antara Penyelenggara dengan Penyelenggara lain, kerja sama antara Penyelenggara dengan kementerian atau lembaga tertentu, dan/atau penyelenggaraan edukasi yang dikoordinir oleh asosiasi Penyelenggara.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pihak ketiga yang berhubungan langsung dengan konsumen” antara lain penata laksana (*arranger*) dalam penerbitan surat berharga komersial.

Ayat (3)

Contoh bentuk tanggung jawab Penyelenggara untuk memastikan pelaksanaan edukasi oleh pihak ketiga antara lain berupa perjanjian kerja sama atau surat perintah kerja yang memuat pelaksanaan dan laporan pelaksanaan edukasi dari pihak ketiga.

Pasal 12

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “hak dan kewajiban Konsumen” antara lain:

1. kewajiban menjaga kerahasiaan data pribadi seperti nomor telepon, nomor rekening, *email*, nomor identitas, dan tidak memberikan informasi *user id*, *password*, PIN, *card verification value (cvv)*, dan *card verification code (cvc)* kepada siapapun;
2. tidak mengklik tautan dari sumber yang tidak dikenal;
3. membuat kombinasi PIN dan *password* yang tidak mudah ditebak, misalnya tidak menggunakan tanggal lahir;
4. menggunakan gawai milik pribadi dalam melakukan transaksi digital, dan selalu *log-out* setelah selesai bertransaksi;
5. melakukan transaksi hanya di situs dan aplikasi yang resmi dan berizin;

6. menyimpan nomor *call center* resmi Penyelenggara dan memastikan nomor, *email*, dan/atau akun pihak operator yang menghubungi adalah resmi dan/atau berlogo *verified*; dan
7. mengadukan permasalahan yang terjadi kepada Penyelenggara melalui *call center* resmi.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Contoh informasi terkait lainnya antara lain isu terkini yang dapat menimbulkan dampak berupa kerugian nasabah dan tata cara penanggulangan kerugian nasabah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh data pribadi meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), nama, alamat, tanggal lahir, umur, nomor telepon, data keuangan pribadi, dan nama gadis ibu kandung.

Huruf b

Contoh data badan hukum perseroan terbatas meliputi nama, alamat, nomor telepon, susunan direksi, komisaris, dan pemegang saham, data keuangan, serta identitas direksi dan komisaris berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), paspor, atau izin tinggal.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “ketentuan peraturan perundang-undangan” antara lain ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen dalam bentuk surat dan/atau sarana elektronik lain milik Penyelenggara.

Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang terekam dan kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Mekanisme dan prosedur mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen dapat menggunakan mekanisme dan prosedur yang disusun antara lain bersama dengan asosiasi Penyelenggara.

Ayat (2)

Contoh ketentuan internal Penyelenggara antara lain prosedur operasional standar.

Ayat (3)

Huruf a

Persyaratan dan prosedur pemberian data dan/atau informasi Konsumen mencakup persetujuan Konsumen terhadap penggunaan data dan/atau informasi.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Contoh pertimbangan model bisnis dan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara yaitu penerbitan surat berharga komersial di Pasar Uang, dimana pelaksanaan penanganan pengaduan dapat dilakukan dengan menunjuk pihak ketiga yang berhubungan langsung dengan Konsumen, antara lain penata laksana (*arranger*).

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “bersifat independen” yaitu tidak memiliki benturan kepentingan sehingga dapat menjalankan fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara optimal.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Contoh pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia antara lain penyedia infrastruktur Sistem Pembayaran, dan lembaga pendukung Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing seperti perusahaan efek dan perusahaan pialang.

Pasal 25

Contoh penanganan dan penyelesaian pengaduan secara efektif dilakukan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian dan menyediakan berbagai kanal penyelesaian pengaduan.

Pasal 26

Ayat (1)

Huruf a

Lihat penjelasan Pasal 9 ayat (3).

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara antara lain penata laksana (*arranger*) yang berupa Perusahaan Efek dan Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank dapat mencantumkan nomor telepon dari fungsi, unit, atau pejabat yang bertugas menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Huruf a

Yang dimaksud dengan “sarana resmi” antara lain:

1. nomor *call center* Penyelenggara yang telah teregistrasi pada otoritas, kementerian, atau lembaga terkait, misalnya dengan standardisasi 5 (lima) digit nomor telepon yaitu 14XXX dan/atau tujuh digit nomor telepon yaitu 1500XXX;
2. nomor telepon dan pesan singkat yang telah menggunakan fitur *number masking* dan jejaring sosial yang telah terverifikasi; dan
3. laman resmi yang menggunakan domain.co.id.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.
Huruf d
Cukup jelas.
Huruf e
Cukup jelas.
Huruf f
Cukup jelas.

Pasal 30

Huruf a
Cukup jelas.
Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Yang dimaksud dengan “kondisi tertentu” adalah:

1. terdapat kendala dalam penanganan pengaduan antara lain karena wilayah terjadinya permasalahan yang diadukan berbeda dengan wilayah pengaduan dilakukan;
2. permasalahan yang diadukan cukup kompleks sehingga memerlukan penelitian mendalam antara lain penelitian terhadap dokumen Penyelenggara; dan/atau
3. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Penyelenggara, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Huruf d
Angka 1
Cukup jelas.
Angka 2
Tindak lanjut yang mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan antara lain perjanjian tingkat layanan (*service level agreement*) yang berlaku secara internasional.

Huruf e
Cukup jelas.

Huruf f
Angka 1
Cukup jelas.
Angka 2
Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada Konsumen secara tertulis dapat disampaikan antara lain melalui media elektronik.
Angka 3
Cukup jelas.

Huruf g
Cukup jelas.

Huruf h
Cukup jelas.

Huruf i
Cukup jelas.

Pasal 31

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b

Laporan internal mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan antara lain memuat informasi mengenai jenis produk dan/atau jasa yang digunakan, permasalahan, dan analisa penyebab terjadinya pengaduan.

Laporan internal disampaikan kepada direksi atau pengurus Penyelenggara secara periodik.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Penatausahaan dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan, antara lain:

1. register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
2. register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
3. surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan apabila waktu penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja;
4. hasil penyelesaian pengaduan; dan
5. ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pasal 32

Ayat (1)

Yang tidak termasuk kerugian yaitu pergerakan harga instrumen Pasar Uang atau Pasar Valuta Asing yang diakibatkan adanya risiko pasar/volatilitas pasar, jika segala informasi mengenai risiko, manfaat, biaya, dan konsekuensi telah diinformasikan sebelumnya kepada investor di dalam memorandum informasi.

Huruf a

Apabila bekerja sama dengan pihak ketiga Penyelenggara wajib melakukan *due diligence* terhadap pihak ketiga yang bekerja sama, termasuk terhadap pihak lain yang bekerja sama dengan pihak ketiga Penyelenggara (melakukan *know your vendor's vendor*). Mekanisme peran dan tanggung jawab penggantian kerugian antara Penyelenggara dan pihak ketiga yang bekerja sama dapat diatur lebih lanjut dalam ketentuan asosiasi dan/atau perjanjian yang disepakati kedua belah pihak.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "*fraud*" antara lain kecurangan, pembocoran informasi, dan tindak pidana perbankan. Contoh ketiadaan tindakan oleh Penyelenggara antara lain tidak terdapat notifikasi kepada Konsumen atas indikasi terjadinya transaksi *fraud* dan penipuan pada produk dan/atau jasa milik Konsumen yang disebabkan kelalaian ataupun ketidakandalan sistem Penyelenggara.

Huruf c

Persyaratan apa pun antara lain persyaratan penetapan standar keamanan produk dan/atau jasa, keamanan dan keandalan infrastruktur, sistem dan jaringan, serta notifikasi atas transaksi yang dilakukan konsumen, serta persyaratan lainnya.

Huruf d

Contoh ketidakpatuhan terhadap kewajiban penerapan prinsip Pelindungan Konsumen antara lain Penyelenggara tidak melaksanakan prinsip edukasi secara memadai, termasuk isu terkini seperti *phising*, *social engineering*, *sim swap* sehingga Konsumen tidak memahami kewajibannya untuk menjaga kerahasiaan data pribadi dan mengakibatkan kerugian Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh kesepakatan atau putusan yang bersifat final antara lain kesepakatan antara Penyelenggara dan Konsumen atau keputusan pengadilan yang bersifat final.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Contoh kerugian yang terjadi akibat kontribusi yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Konsumen antara lain serangan *malware* pada perangkat komunikasi Konsumen dengan menggunakan “file.apk”, dimana penipuan memanfaatkan kelalaian Konsumen serta celah keamanan Penyelenggara yang hanya menggunakan 1 (satu) jenis autentikasi (*1 factor authentication*) pada sistem keamanannya dan tidak memanfaatkan verifikasi 2 (dua) langkah (*2 factor authentication*).

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Contoh kerugian yang menjadi tanggung jawab Penyelenggara antara lain modus penipuan *card trapping* di mesin anjungan tunai mandiri, dimana penyebab utama atas terjadinya penipuan disebabkan kelalaian Penyelenggara menjaga keamanan mesin anjungan tunai mandiri.

Pasal 33

Ayat (1)

Mekanisme penggantian kerugian seperti batasan tanggung jawab penggantian kerugian antara Penyelenggara dan Konsumen dapat dicantumkan dalam Perjanjian Baku produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “penundaan transaksi” adalah tindakan yang dilakukan oleh Penyelenggara penerima dana untuk tidak melaksanakan transaksi dari dan ke rekening atau akun Konsumen sebagai penerima dana.

Yang dimaksud dengan “penolakan transaksi” adalah tindakan yang dilakukan oleh Penyelenggara penerima dana untuk mengembalikan dana kepada Penyelenggara penerima laporan, melalui proses pendebitan dana dari rekening atau akun penerima dana yang terindikasi *fraud* dan penipuan untuk dikreditkan kembali ke rekening atau akun Konsumen pelapor, atau tidak melaksanakan transaksi dalam bentuk apapun terhadap rekening atau akun yang terindikasi *fraud* dan penipuan.

Yang dimaksud dengan “ketentuan yang berlaku” antara lain mengacu pada:

1. Undang-undang mengenai pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang;
2. Peraturan Bank Indonesia mengenai penerapan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme;
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang, pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal; dan
4. Peraturan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan mengenai pelaksanaan penghentian sementara dan penundaan transaksi oleh penyedia jasa keuangan.

Huruf c

Proses *customer due diligence* (CDD) atau *enhanced due diligence* (EDD) antara lain dilakukan melalui verifikasi atas kebenaran data identitas penerima dana serta dokumen pendukung lainnya jika diperlukan.

Huruf d

Penelusuran terhadap rekening yang berindikasi penipuan dapat menggunakan data dan/atau informasi antara lain laporan nasabah langsung kepada Penyelenggara, data transaksi mencurigakan (*suspicious transaction*) yang dikelola masing-masing Penyelenggara, dan data laporan penipuan yang dilaporkan masyarakat kepada kementerian atau lembaga terkait.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “sistem *sharing data*” antara lain sistem yang telah dikembangkan oleh otoritas terkait.

Ayat (2)

Contoh hal yang dilakukan untuk membantu mitigasi dan penanganan terhadap transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan antara lain *mapping* dan *tracking* aliran dana atas transaksi yang berindikasi *fraud* dan penipuan untuk kemudian dilakukan *customer due diligence* (CDD) atau *enhanced due diligence* (EDD) oleh Penyelenggara.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh pengaduan berupa ketidakpahaman Konsumen antara lain keluhan Konsumen akibat ketidakpahaman terhadap ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait suatu produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 37

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “potensi kerugian finansial” adalah potensi kerugian materil yang wajar dan berdampak secara langsung sebagaimana tercantum dalam dokumen transaksi keuangan.

Pasal 38

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan” adalah fotokopi surat yang didalamnya tercantum nomor tiket pengaduan atau nomor registrasi pengaduan yang telah diperoleh dari Penyelenggara.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “Edukasi” adalah kegiatan untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau jasa yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Huruf b

Konsultansi dapat diberikan antara lain melalui tatap muka, telepon, *email*, dan surat.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “Fasilitasi” adalah upaya penyelesaian pengaduan Konsumen dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk tindak lanjut penanganan pengaduan yang hasilnya dituangkan dalam berita acara fasilitasi.

Ayat (2)

Penelaahan atas pengaduan Konsumen dilakukan berdasarkan informasi yang disampaikan Konsumen baik secara langsung dan/atau tidak langsung.

Pasal 43

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Kegiatan meninjau kembali oleh Penyelenggara dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia maupun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Usulan penyelesaian yang disampaikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen dilakukan melalui surat dan media yang disepakati dengan ditembuskan kepada Bank Indonesia.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Ayat (1)

Formulir pengajuan fasilitasi juga disediakan di Kantor Pusat Bank Indonesia atau Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Dokumen yang terkait dengan proses fasilitasi antara lain berita acara hasil fasilitasi.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

Pendalaman dan permintaan penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Huruf a

Hasil pelaksanaan fasilitasi dapat berupa kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Konsumen dan Penyelenggara.

Huruf b

Jangka waktu fasilitasi akan ditetapkan oleh Bank Indonesia pada saat pelaksanaan fasilitasi.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “ketentuan yang dikeluarkan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan” antara lain pengaturan terkait iuran, biaya penyelesaian sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa, pelaksanaan kesepakatan atau putusan, dan publikasi.

Pasal 54

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “laporan lainnya” antara lain laporan atas permintaan Bank Indonesia berupa data, informasi, laporan atas isu ataupun aspek teknis lainnya terkait Pelindungan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 55

Ayat (1)

Contoh:

Laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2024 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 November 2023.

Ayat (2)

Contoh:

Laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2026 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 November 2025. Mengingat tanggal 30 November 2025 jatuh pada hari Minggu maka batas akhir penyampaian laporan rencana pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 1 Desember 2025.

Ayat (3)

Huruf a

Program kerja edukasi disusun dengan memperhatikan evaluasi pelaksanaan edukasi periode sebelumnya.

Program kerja edukasi antara lain memuat:

1. sasaran edukasi, termasuk menentukan jumlah peserta dan kelompok dengan karakteristik tertentu yang akan diberikan edukasi seperti pelajar, usaha mikro kecil dan menengah, dan orang dengan lanjut usia;
2. jumlah target peserta yang akan diberikan edukasi selama periode laporan;
3. materi atau konten edukasi termasuk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik kelompok tertentu;
4. metode pembelajaran yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang disusun agar tujuan tercapai secara maksimal yang dapat berupa sosialisasi, media cetak seperti brosur, poster, *roll banner*, dan koran, serta media daring seperti media sosial dan media elektronik;
5. frekuensi kegiatan edukasi yang dilakukan Penyelenggara selama periode laporan pelaksanaan edukasi; dan
6. wilayah pelaksanaan program edukasi.

Untuk kegiatan edukasi yang dilakukan secara berkolaborasi, agar diinformasikan dalam laporan rencana pelaksanaan edukasi.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Permintaan Bank Indonesia kepada Penyelenggara untuk melakukan penyesuaian dapat dilakukan melalui surat atau media lain.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh:

Penyampaian perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2024 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 Juni 2024. Mengingat tanggal 30 Juni 2024 jatuh

pada hari Minggu maka batas akhir perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 1 Juli 2024.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Yang dimaksud dengan “ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala” antara lain Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bank umum terintegrasi (LBUT) dan Peraturan Bank Indonesia laporan selain bank umum (LSBU).

Ayat (6)

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain jika terdapat perubahan format pelaporan secara daring dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

Ayat (7)

Contoh pertimbangan model bisnis antara lain:

- a. untuk penerbitan surat berharga komersial di Pasar Uang, laporan rencana pelaksanaan edukasi dapat disampaikan oleh pihak ketiga yang bekerja sama, misalnya penata laksana (*arranger*), yang mencakup rencana penjelasan atas memorandum informasi surat berharga komersial yang akan diterbitkan; dan
- b. laporan rencana pelaksanaan edukasi Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank mencakup rencana edukasi yang akan dilakukan baik secara individu maupun bersama-sama dengan asosiasi ataupun otoritas terkait, seperti pemasangan *banner*, pencetakan *leaflet* atau brosur, serta rencana edukasi bagi pegawai untuk meningkatkan literasi Konsumen agar bertransaksi secara aman antara lain menghitung uang sebelum meninggalkan lokasi dan mengetahui ciri Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank berizin.

Pasal 57

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh:

Laporan pelaksanaan edukasi untuk tahun 2025 disampaikan paling lambat pada tanggal 28 Februari 2026. Mengingat tanggal 28 Februari 2026 jatuh pada hari Sabtu maka batas akhir penyampaian laporan pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 2 Maret 2026.

Pasal 58

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Evaluasi atas pelaksanaan edukasi periode sebelumnya antara lain mencakup:

1. perbandingan antara rencana edukasi dengan realisasi;
2. pencapaian sasaran antara yang telah ditetapkan dengan hal-hal yang belum tercapai; dan
3. kendala yang dihadapi serta hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala dimaksud.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain jika terdapat perubahan format pelaporan secara daring dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

Ayat (6)

Contoh pertimbangan model bisnis antara lain:

- a. untuk penerbitan surat berharga komersial di Pasar Uang, laporan pelaksanaan edukasi dapat disampaikan oleh pihak ketiga yang bekerja sama, misalnya penata laksana (*arranger*), yang mencakup pelaksanaan penjelasan atas memorandum informasi surat berharga komersial yang telah diterbitkan; dan
- b. laporan pelaksanaan edukasi Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank mencakup edukasi yang telah dilakukan baik secara individu maupun bersama-sama dengan asosiasi atau otoritas terkait, termasuk pelaksanaan edukasi bagi pegawai.

Pasal 59

Ayat (1)

Contoh:

Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk data triwulan kedua tahun 2023 disampaikan dengan batas waktu pada hari Senin tanggal 10 Juli 2023.

Ayat (2)

Contoh:

Penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk data triwulan keempat tahun 2025 disampaikan paling lambat pada tanggal 10 Januari 2026. Mengingat tanggal 10 Januari 2026 jatuh pada hari Sabtu maka batas waktu penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 12 Januari 2026.

Pasal 60

Ayat (1)

Huruf a

Data penerimaan pengaduan antara lain mencakup nama Konsumen, jenis produk/jasa yang diadukan, jenis pengaduan, nilai pengaduan, dan tanggal penerimaan pengaduan.

Huruf b

Data penanganan pengaduan antara lain mencakup unit penerima pengaduan dan jangka waktu penyelesaian.

Huruf c

Data penyelesaian pengaduan antara lain mencakup kesepakatan Penyelenggara dengan Konsumen, tanggal kesepakatan, dan rencana tindak lanjut.

Ayat (2)

Lihat penjelasan Pasal 56 ayat (5).

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Lihat penjelasan Pasal 56 ayat (5).

Ayat (6)

Lihat penjelasan Pasal 58 ayat (5).

Ayat (7)

Contoh pertimbangan model bisnis yaitu untuk penerbit surat berharga komersial di Pasar Uang, laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan dapat disampaikan oleh pihak ketiga yang bekerja sama, misalnya penata laksana (*arranger*).

Pasal 61

Ayat (1)

Huruf a

Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui penelitian, analisis, evaluasi terhadap laporan, hasil *self assesment* Penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, dan penjelasan dari Penyelenggara dan/atau sumber lainnya.

Huruf b

Pengawasan langsung dilaksanakan melalui pemeriksaan berkala dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 62

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “tahap kegiatan usahanya” mencakup prapenjualan, penjualan, dan pasca penjualan.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Contoh tindakan pelanggaran yang berdampak signifikan antara lain dengan mempertimbangkan indikator seperti jumlah nasabah terdampak dan/atau jumlah nominal kerugian.

Ayat (7)

Lihat penjelasan Pasal 56 ayat (5).

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.