PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 32 TAHUN 2026
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 6 Tahun 2026 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 dengan adanya perubahan lingkungan strategis di sektor keuangan yang semakin dinamis dan perkembangan kebutuhan pelindungan konsumen Bank Indonesia serta kerangka kerja kebijakan pelindungan konsumen Bank Indonesia sehingga Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia perlu disesuaikan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;

Mengingat : Peraturan Bank Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 15/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 198/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 yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara.
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 layanannya 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. Kebijakan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Kebijakan Pelindungan Konsumen adalah kebijakan pendukung yang dilaksanakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat guna mencapai stabilitas nilai rupiah, stabilitas sistem pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.
5. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, termasuk 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.
6. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PSP adalah bank umum atau lembaga selain bank umum yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran dan/atau infrastruktur Sistem Pembayaran.
7. Penyedia Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PJP adalah PSP yang menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran kepada pengguna jasa.
8. Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PIP adalah PSP yang menyelenggarakan infrastruktur untuk memfasilitasi pemindahan dana bagi kepentingan pesertanya.
9. 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.

10. 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.
11. Pelaku di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing yang selanjutnya disebut Pelaku PUVA adalah pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.
12. Derivatif adalah suatu produk keuangan yang nilainya merupakan turunan dari aset yang mendasarinya.
13. Derivatif Keuangan dengan aset yang mendasari berupa produk Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing yang selanjutnya disebut Derivatif PUVA adalah Derivatif dari produk Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing.
14. 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.
15. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen karena adanya permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas produk dan/atau layanan Penyelenggara, indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara, dan/atau kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.
16. Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) adalah perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan Pengaduan dalam upaya mewujudkan Pelindungan Konsumen.
17. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Penyelenggara yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara.
18. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS-SK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Penyelenggara di sektor keuangan di luar pengadilan.
19. Hari Kerja adalah hari kerja Bank Indonesia, tidak termasuk hari yang ditetapkan Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan operasional terbatas.

Pasal 2

Tujuan pengaturan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini adalah:

a. memastikan pelaksanaan pengaturan Pelindungan Konsumen sejalan dengan tugas dan wewenang Bank Indonesia;

b. sebagai peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;
c. menjadi pedoman Penyelenggara dalam mengimplementasikan Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia; dan
d. sebagai dasar pembentukan petunjuk teknis yang menjadi pedoman bagi Penyelenggara dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen.

Pasal 3

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

Pasal 4

(1) Prinsip Pelindungan Konsumen meliputi:
   a. edukasi yang memadai;
   b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
   c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
   d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
   e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
   f. penegakan kepatuhan; dan
   g. persaingan yang sehat.
(2) Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Penerapan prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau layanan serta kapasitas Penyelenggara.

BAB II
PENERAPAN PRINSIP EDUKASI YANG MEMADAI

Pasal 5

(1) Penyelenggara melaksanakan edukasi kepada Konsumen dalam rangka meningkatkan literasi dan mendukung peningkatan keberdayaan Konsumen.
(2) Edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan secara terencana, terukur, berkelanjutan, masif, dan berorientasi pada Konsumen (*consumer centric*).
(3) Edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan pada tahap:
    a. sebelum penggunaan produk dan/atau layanan;
    b. pada saat penggunaan produk dan/atau layanan; dan
    c. setelah penggunaan produk dan/atau layanan.
(4) Edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan pendekatan berbasis risiko yang paling sedikit mempertimbangkan:
    a. karakteristik produk dan/atau layanan;
    b. kompleksitas penggunaan produk dan/atau layanan;
    c. profil dan tingkat kerentanan Konsumen;
    d. perkembangan teknologi; dan
    e. potensi risiko kerugian Konsumen.
(5) Dalam penerapan pendekatan berbasis risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat mempertimbangkan penggunaan data dan/atau informasi:
    a. Pengaduan dan permasalahan Konsumen yang diterima Penyelenggara;
    b. hasil pemantauan, asesmen, atau pengawasan yang tersedia bagi Penyelenggara;
    c. hasil survei literasi dan/atau keberdayaan Konsumen;
    d. modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan;
    e. perkembangan produk, layanan, dan/atau teknologi; dan/atau
    f. kondisi dan karakteristik wilayah.
(6) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan paling sedikit memperhatikan:
    a. sasaran kegiatan;
    b. jumlah target peserta;
    c. tema dan materi edukasi;
    d. media pelaksanaan;
    e. frekuensi kegiatan; dan
    f. wilayah pelaksanaan.

Pasal 6

(1) Penyelenggara menetapkan sasaran kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf a paling sedikit meliputi kelompok sasaran yang menjadi prioritas edukasi.
(2) Penetapan kelompok sasaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada kebutuhan edukasi dan

hasil identifikasi risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4).

Pasal 7

(1) Penyelenggara menetapkan jumlah target peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf b dengan mempertimbangkan jumlah dan karakteristik kelompok sasaran, tingkat risiko, metode edukasi, dan kapasitas Penyelenggara.
(2) Dalam hal Penyelenggara tidak dapat mengetahui jumlah target peserta secara pasti, penetapan jumlah target peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditetapkan berdasarkan estimasi.
(3) Penyelenggara harus menggunakan metode estimasi yang dapat dipertanggungjawabkan dan mendokumentasikan dasar penetapan estimasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 8

(1) Penyelenggara menetapkan tema dan materi edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf c sesuai dengan sasaran.
(2) Materi edukasi paling sedikit meliputi:
    a. karakteristik produk dan/atau layanan;
    b. manfaat dan risiko produk dan/atau layanan;
    c. hak dan kewajiban Konsumen;
    d. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
    e. kewaspadaan terhadap modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan.
(3) Selain materi edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara yang menyelenggarakan usaha secara daring wajib melaksanakan edukasi mengenai:
    a. keamanan transaksi digital; dan
    b. peningkatan kemampuan Konsumen dalam mengenali dan menghindari risiko keuangan digital.
(4) Penetapan tema dan materi edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan:
    a. akurasi, relevansi, kemudahan pemahaman, aksesibilitas, dan kemampuan materi untuk mendorong tindakan Konsumen yang aman dan bertanggung jawab; dan/atau
    b. penyelarasan dengan program edukasi lintas pihak yang relevan melalui kolaborasi dengan pihak lain yang relevan.
(5) Penyampaian materi disesuaikan dengan tahapan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3).
(6) Penyelenggara memperbarui materi edukasi dalam hal terdapat:
    a. perubahan produk dan/atau layanan;
    b. perubahan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan;
    c. perkembangan teknologi;
    d. modus kejahatan atau penipuan baru; dan/atau

e. hasil evaluasi yang menunjukkan materi tidak lagi efektif.

Pasal 9

(1) Penyelenggara menetapkan media pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf d dengan mempertimbangkan:
   a. karakteristik dan kebutuhan sasaran;
   b. tujuan edukasi;
   c. tingkat risiko;
   d. efektivitas penyampaian; dan
   e. aksesibilitas media.

(2) Media pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
   a. media luar jaringan; dan/atau
   b. media dalam jaringan.

(3) Media pelaksanaan edukasi melalui media luar jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
   a. media cetak;
   b. media luar ruangan;
   c. media penyiaran;
   d. bahan tayangan dan alat bantu edukasi; dan/atau
   e. media luar jaringan lainnya.

(4) Media pelaksanaan edukasi melalui media dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
   a. situs web;
   b. aplikasi;
   c. media sosial;
   d. konferensi video;
   e. layanan pesan dan/atau surat elektronik;
   f. media pembelajaran elektronik; dan/atau
   g. media dalam jaringan lainnya.

(5) Media pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan secara:
   a. langsung atau waktu nyata; dan/atau
   b. tidak langsung atau tidak dalam waktu nyata.

(6) Penyelenggara dapat melakukan 1 (satu) atau lebih media pelaksanaan edukasi dalam satu kegiatan atau program edukasi.

Pasal 10

(1) Penyelenggara menetapkan frekuensi kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf e paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester dengan media yang ditetapkan berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).

(2) Frekuensi kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak mengurangi kewajiban pelaksanaan edukasi pada seluruh tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3).

(3) Dalam hal Penyelenggara menerbitkan produk dan/atau layanan yang hanya berlaku untuk jangka waktu kurang atau sama dengan 12 (dua belas) bulan, pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat

dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali pada saat penerbitan produk dan/atau layanan.

(4) Penyelenggara melakukan dokumentasi pelaksanaan edukasi.

Pasal 11

Penyelenggara menetapkan wilayah pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6) huruf f dengan mempertimbangkan cakupan kegiatan usaha, persebaran sasaran, karakteristik wilayah, media pelaksanaan, dan tingkat risiko yang dihadapi Konsumen.

Pasal 12

(1) Penyelenggara dapat melaksanakan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) yang dilakukan secara mandiri dan/atau kolaborasi dengan pihak lain yang relevan.

(2) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tersendiri dan/atau terintegrasi dengan kegiatan sosialisasi atau kegiatan lain.

(3) Pelaksanaan edukasi yang terintegrasi dengan kegiatan lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diperhitungkan sebagai kegiatan pelaksanaan edukasi sepanjang tujuan, sasaran, dan materi edukasi Pelindungan Konsumen dapat diidentifikasi.

(4) Kolaborasi dengan pihak lain yang relevan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak mengalihkan tanggung jawab Penyelenggara atas pemenuhan kewajiban edukasi.

(5) Penyelenggara mendokumentasikan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2).

Pasal 13

(1) Penyelenggara wajib mengalokasikan anggaran pelaksanaan edukasi paling sedikit 3% (tiga persen) dari total biaya pemasaran atau biaya yang dipersamakan.

(2) Besaran anggaran pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan sasaran kegiatan, jumlah target peserta, tema dan materi edukasi, media pelaksanaan, frekuensi kegiatan, dan wilayah pelaksanaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (6).

(3) Penyelenggara mendokumentasikan dasar penetapan anggaran dan realisasi penggunaannya.

(4) Dalam hal edukasi dilaksanakan terintegrasi dengan kegiatan lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2), Penyelenggara mengidentifikasi bagian biaya yang digunakan untuk edukasi.

Pasal 14

(1) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) dituangkan dalam kebijakan dan/atau prosedur internal Penyelenggara.

(2) Kebijakan dan/atau prosedur internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa kebijakan dan/atau prosedur khusus mengenai pelaksanaan edukasi atau

menjadi bagian dari kebijakan dan/atau prosedur internal lainnya.

BAB III
PENERAPAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Bagian Kesatu
Informasi mengenai Produk dan/atau Layanan

Pasal 15

Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
a. fitur produk dan/atau layanan;
b. biaya dan/atau harga;
c. manfaat;
d. risiko;
e. konsekuensi;
f. syarat dan ketentuan;
g. mekanisme penggunaan produk dan/atau layanan; dan
h. layanan Pengaduan.

Pasal 16

(1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
    a. penolakan;
    b. penundaan; atau
    c. persetujuan,
    atas permohonan produk dan/atau layanan.
(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.
(3) Penyelenggara memiliki mekanisme terkait penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, penundaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c yang meliputi paling sedikit:
    a. alasan penolakan dan/atau penundaan; dan
    b. tata cara penyampaian penolakan, penundaan dan persetujuan.

Pasal 17

Penyelenggara wajib menyediakan ringkasan informasi untuk informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.

Pasal 18

(1) Penyelenggara memberikan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16 dan ringkasan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 secara:
    a. jelas;
    b. akurat;
    c. jujur;
    d. mudah diakses; dan
    e. tidak berpotensi 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, penyampaian iklan, dan/atau penjualan;
    b. membuat perjanjian dengan Konsumen; dan/atau
    c. terdapat perubahan penggunaan produk dan/atau layanan.

Bagian Kedua
Penyusunan Informasi mengenai Produk dan/atau Layanan untuk Kegiatan Pemasaran dan Penyampaian Iklan

Pasal 19

(1) Penyusunan informasi dalam kegiatan pemasaran dan penyampaian iklan dilakukan 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;
    k. dalam hal Konsumen tetap membayar biaya lain terkait pembelian atau penggunaan produk dan/atau layanan Penyelenggara maka Penyelenggara tidak dapat menggunakan kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama;
    l. dalam melakukan pemasaran melalui media digital, Penyelenggara menghindari penggunaan desain

antarmuka yang berpotensi menyesatkan Konsumen; dan

m. dalam melakukan pemasaran melalui media digital, Penyelenggara dilarang menyembunyikan informasi untuk Konsumen.

(2) Dalam melakukan kegiatan pemasaran dan penyampaian iklan, Penyelenggara dapat menggunakan testimoni Konsumen dan anjuran.

(3) Testimoni Konsumen dan anjuran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memenuhi ketentuan:
   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.

(4) Penyelenggara bertanggung jawab atas seluruh materi iklan termasuk yang disampaikan melalui pihak ketiga.

Pasal 20

(1) Penyelenggara wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:
   a. nama dan/atau logo Penyelenggara; dan
   b. pernyataan bahwa Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia,

   dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, iklan produk dan/atau layanan atau hal lain yang dipersamakan.

(2) Pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b tidak perlu mencantumkan logo Bank Indonesia.

Pasal 21

Dalam hal Penyelenggara menyampaikan informasi pemasaran produk dan/atau layanan 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 layanan.

Pasal 22

(1) Penyelenggara menyediakan mekanisme bagi Konsumen untuk menyampaikan pernyataan penolakan penyampaian pemasaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21.

(2) Penyelenggara menghentikan penyampaian pemasaran kepada Konsumen setelah menerima pernyataan penolakan penyampaian pemasaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Ketiga
Pemberian Informasi mengenai Produk dan/atau Layanan oleh Penyelenggara

Pasal 23

(1) Penyelenggara menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16 dan ringkasan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17.
(2) Sarana resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didukung dengan saluran komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen.
(3) Penyelenggara memastikan seluruh informasi yang dimuat dalam sarana resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) selalu dilakukan pengkinian.
(4) Penyelenggara melakukan publikasi tertulis melalui laman resmi dan/atau sarana elektronik resmi lain milik Penyelenggara bahwa Penyelenggara telah berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Pasal 24

Penyelenggara aktif melakukan pemantauan terkait kebenaran informasi yang beredar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.

Pasal 25

(1) Dalam hal terdapat perubahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Penyelenggara menyampaikan pemberitahuan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum pemberlakuan perubahan.
(2) Dalam hal perubahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bersifat harian, Penyelenggara menyampaikan pemberitahuan kepada Konsumen sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian yang berlaku antara Konsumen dan Penyelenggara.
(3) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) paling sedikit memuat:
    a. informasi yang berubah; dan
    b. tanggal pemberlakuan.
(4) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2), Konsumen berhak untuk menghentikan penggunaan produk dan/atau layanan tanpa dikenai ganti rugi atau penalti.
(5) Dalam hal Penyelenggara tidak menerima tanggapan Konsumen dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) Hari Kerja setelah pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan, Penyelenggara dapat menganggap Konsumen menyetujui perubahan yang dimaksud.
(6) Ketentuan penyampaian pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan/atau ayat (2) dikecualikan dalam hal perubahan informasi disebabkan oleh kondisi di luar kendali Penyelenggara.
(7) Kondisi di luar kendali Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (6) meliputi:

a. perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan;
b. perubahan kebijakan, perintah, atau tindakan pengawasan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang; dan/atau
c. keadaan kahar (*force majeure*) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PENERAPAN PRINSIP PERLAKUAN YANG ADIL DAN PERILAKU BISNIS YANG BERTANGGUNG JAWAB

Pasal 26

(1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme mengenai kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan perlakuan kepada Konsumen secara benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Mekanisme kesetaraan akses dan perlakuan kepada Konsumen secara benar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui:
    a. penyediaan sarana produk dan/atau layanan yang memadai, secara tatap muka maupun tanpa tatap muka;
    b. penyediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami;
    c. proses pelayanan yang memudahkan Konsumen;
    d. identifikasi dan mitigasi hambatan akses yang dapat dialami oleh Konsumen; dan/atau
    e. mekanisme lainnya.

Pasal 27

Penyelenggara wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.

Pasal 28

(1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme terkait penyediaan layanan bagi Konsumen berkebutuhan khusus.
(2) Mekanisme terkait penyediaan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
    a. penyediaan petugas yang dapat memberikan bantuan;
    b. pemberian pendampingan selama proses pelayanan apabila diperlukan;
    c. penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan Konsumen; dan
    d. penyediaan informasi sesuai dengan kebutuhan Konsumen yang berkebutuhan khusus.

(3) Penyelenggara memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai pelayanan kepada Konsumen berkebutuhan khusus.

Pasal 29

(1) Penyelenggara wajib memiliki pedoman penetapan biaya atas produk dan/atau layanan.
(2) Penetapan biaya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempertimbangkan hal sebagai berikut:
    a. struktur biaya yang jelas;
    b. tingkat risiko produk dan/atau layanan;
    c. kemampuan Konsumen sesuai target Konsumen; dan
    d. ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

(1) Penyelenggara wajib menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan dengan Konsumen.
(2) Penerapan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. penyediaan produk dan/atau layanan dengan iktikad baik;
    b. penjagaan kerahasiaan informasi Konsumen;
    c. penawaran produk dan/atau layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
    d. pencegahan benturan kepentingan;
    e. penerbitan pedoman untuk mencegah penyalahgunaan wewenang; dan
    f. larangan melakukan *mis-selling.*
(3) Pedoman untuk mencegah penyalahgunaan wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e paling sedikit mencakup:
    a. mekanisme persetujuan sesuai kewenangan;
    b. sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*);
    c. mekanisme penanganan benturan kepentingan; dan
    d. pemberian sanksi internal terhadap pelanggaran.
(4) Penyelenggara memastikan seluruh anggota direksi atau yang setara, anggota dewan komisaris atau yang setara, dan pegawai menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 31

(1) Dalam melakukan perancangan produk dan/atau layanan, Penyelenggara wajib memastikan produk dan/atau layanan sesuai dengan target Konsumen.
(2) Perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan:
    a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
    b. kesesuaian fitur, risiko, nilai atau harga, dan/atau biaya dengan target Konsumen.
(3) Penyelenggara melakukan pengujian terhadap produk dan/atau layanan sebelum ditawarkan, dipasarkan, dan/atau diberikan kepada Konsumen untuk memastikan kesesuaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

BAB V
PENERAPAN PRINSIP PELINDUNGAN ASET, PRIVASI, DAN DATA KONSUMEN

Bagian Kesatu
Pelindungan Aset Konsumen

Pasal 32

(1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Pelindungan keamanan aset Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
    a. pengamanan aset Konsumen dari kehilangan, kerusakan, dan penyalahgunaan;
    b. pembatasan akses terhadap aset Konsumen sesuai dengan kewenangan;
    c. pencatatan dan rekonsiliasi aset Konsumen secara berkala; dan
    d. pemantauan dan penanganan terhadap transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.
(3) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme pelindungan aset untuk mencegah, mendeteksi, dan menangani kehilangan atau penyalahgunaan aset Konsumen yang disebabkan oleh:
    a. kegagalan sistem;
    b. kelemahan pengamanan;
    c. kesalahan atau kelalaian anggota direksi atau yang setara, anggota Dewan Komisaris atau yang setara, dan/atau pegawai; dan
    d. penyalahgunaan akses internal.
(4) Dalam hal terjadi kehilangan atau penyalahgunaan aset Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Penyelenggara wajib:
    a. melakukan penanganan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian dengan Konsumen;
    b. melakukan penelusuran terhadap penyebab kejadian;
    c. melakukan tindakan perbaikan untuk mencegah kejadian berulang; dan
    d. melakukan tindak lanjut terhadap pihak yang bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal Penyelenggara.

Bagian Kedua
Pelindungan Privasi Konsumen

Pasal 33

(1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan privasi Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Pelindungan privasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memberikan Konsumen

kendali atas penggunaan informasi mengenai dirinya meliputi:

a. pemberian pilihan kepada Konsumen untuk memberikan atau tidak memberikan persetujuan terhadap penggunaan informasi mengenai dirinya;
b. pemberian informasi kepada Konsumen mengenai tujuan penggunaan data dan/atau informasi mengenai dirinya sebelum memperoleh persetujuan;
c. penggunaan data dan/atau informasi mengenai dirinya sesuai dengan tujuan yang telah diinformasikan dan/atau disetujui oleh Konsumen;
d. penyediaan tata cara bagi Konsumen untuk menarik kembali persetujuan yang telah diberikan; dan
e. penyediaan pilihan bagi Konsumen untuk menolak penggunaan informasi mengenai dirinya untuk tujuan pemasaran.

(3) Dalam hal Konsumen menolak penggunaan informasi mengenai dirinya untuk tujuan pemasaran sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e, Penyelenggara wajib menghentikan penyampaian pemasaran kepada Konsumen sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam ketentuan internal Penyelenggara.

Bagian Ketiga
Pelindungan Data Konsumen

Pasal 34

(1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan data Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data Konsumen, Penyelenggara memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Penyelenggara memberikan sanksi dalam hal terdapat penyalahgunaan data Konsumen oleh pihak internal Penyelenggara.
(4) Penyelenggara melakukan pemusnahan atau penghapusan data sesuai kebijakan retensi data.

Bagian Keempat
Tata Kelola dan Pengendalian Aset, Privasi, dan Data Konsumen

Pasal 35

(1) Penyelenggara memiliki dan melaksanakan mekanisme pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen.
(2) Mekanisme sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
    a. penetapan pihak yang bertanggung jawab;
    b. pembatasan dan pengendalian akses;
    c. pengelolaan dan pemantauan penggunaan data Konsumen;
    d. penanganan insiden keamanan;
    e. pengelolaan pihak ketiga;

f. pencatatan dan dokumentasi; dan
g. evaluasi dan perbaikan secara berkala.

BAB VI
PENERAPAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA YANG EFEKTIF DAN EFISIEN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 36

(1) Penyelenggara wajib melakukan penanganan Pengaduan yang terdiri atas:
   a. penerimaan Pengaduan;
   b. pemrosesan Pengaduan;
   c. penyelesaian Pengaduan; dan
   d. pemantauan Pengaduan.
(2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Penyelenggara memiliki pedoman terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang berisikan:
   a. mekanisme penerimaan Pengaduan, pemrosesan Pengaduan, penyelesaian Pengaduan, dan pemantauan Pengaduan;
   b. sarana resmi penanganan Pengaduan; dan
   c. fungsi dan sumber daya manusia.
(4) Pedoman penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam ketentuan internal Penyelenggara yang ditetapkan oleh direksi atau yang setara.

Bagian Kedua
Penerimaan Pengaduan

Pasal 37

(1) Dalam melakukan penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf a, Penyelenggara menyediakan sarana resmi Pengaduan sebagai sarana yang dapat digunakan oleh Konsumen.
(2) Sarana resmi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memenuhi kriteria:
   a. mudah diakses;
   b. tersedia sepanjang waktu; dan
   c. tidak dikenakan biaya dari segi penanganan Pengaduan.
(3) Penyelenggara mempublikasikan sarana resmi Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada laman atau media resmi yang dikelola oleh Penyelenggara.
(4) Pada laman atau media resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) juga mencantumkan prosedur singkat mekanisme penanganan Pengaduan Konsumen.

Pasal 38

(1) Penyelenggara menerima Pengaduan yang disampaikan Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.
(2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara:
    a. lisan, dalam hal Pengaduan memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen; atau
    b. tertulis, dalam hal Pengaduan memiliki:
        1. unsur ketidakpahaman Konsumen;
        2. indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; dan/atau
        3. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.
(3) Indikasi kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b angka 3 dapat disebabkan oleh:
    a. kegagalan operasional dari Penyelenggara; dan/atau
    b. transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.
(4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki kategori sebagai berikut:
    a. Pengaduan yang memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b angka 1 termasuk dalam kategori rendah;
    b. Pengaduan yang memiliki kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh kegagalan operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a termasuk dalam kategori sedang;
    c. Pengaduan yang memiliki indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b angka 2 termasuk dalam kategori tinggi; dan
    d. Pengaduan yang memiliki kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b termasuk dalam kategori kritis.

Pasal 39

Mekanisme penerimaan Pengaduan paling sedikit memuat:
a. pelaksanaan penerimaan Pengaduan Konsumen melalui sarana resmi Penyelenggara;
b. prosedur penerimaan Pengaduan yang memiliki unsur:
    1. ketidakpahaman Konsumen;
    2. indikasi pelanggaran ketentuan; dan/atau
    3. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial.
c. identifikasi Konsumen dan permasalahan Pengaduan meliputi:
    1. identitas Konsumen;
    2. jenis produk dan/atau layanan yang diadukan;

3. tanggal dan tempat terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan produk dan/atau layanan dari Penyelenggara;
4. kronologis permasalahan yang diadukan; dan
5. bukti pendukung terjadinya permasalahan lainnya.

d. penyampaian Pengaduan oleh pihak yang mewakili Konsumen yang memuat:
1. fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen;
2. surat kuasa bermeterai cukup dari Konsumen kepada pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen, dengan contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini; dan
3. informasi identifikasi Konsumen.

e. Pencatatan informasi Pengaduan yang diterima dari Konsumen; dan

f. Penyampaian bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan, yang paling sedikit memuat:
1. nomor Pengaduan;
2. tanggal penerimaan Pengaduan;
3. nomor telepon atau *email* fungsi yang menangani dan menyelesaikan Pengaduan Konsumen yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen; dan
4. informasi prakiraan waktu yang dibutuhkan oleh Penyelenggara untuk memproses Pengaduan Konsumen, jika diperlukan tindak lanjut.

Bagian Ketiga
Pemrosesan Pengaduan

Pasal 40

(1) Penyelenggara melakukan pemrosesan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf b sepanjang Pengaduan tersebut disampaikan melalui sarana resmi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (1) dan seluruh persyaratan pengajuan Pengaduan yang ditetapkan oleh Penyelenggara telah dipenuhi.

(2) Dalam melakukan pemrosesan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memberikan tanggapan dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Konsumen secara efektif dan efisien.

(3) Dalam hal Pengaduan melibatkan lebih dari satu Penyelenggara maka pemrosesan Pengaduan dilakukan secara bersama-sama oleh para Penyelenggara.

Pasal 41

(1) Dalam melakukan pemrosesan Pengaduan, Penyelenggara harus melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi Pengaduan.

(2) Pemrosesan Pengaduan tidak boleh dilakukan oleh pegawai Penyelenggara yang terindikasi terlibat dalam Pengaduan dimaksud.

(3) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf a, Penyelenggara melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen.
(4) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b, Penyelenggara melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atas kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Pasal 42

Penyelenggara wajib melakukan pemrosesan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf b dengan ketentuan:

a. Penyelenggara menyelesaikan Pengaduan yang mengandung unsur ketidakpuasan Konsumen secara lisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf a dan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 1 paling lambat 5 (lima) Hari Kerja, untuk pengaduan berupa:
    1. permintaan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau ketentuan internal Penyelenggara mengenai produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara yang bersangkutan;
    2. permintaan informasi mengenai mekanisme penggunaan produk dan/atau layanan;
    3. tata cara Pengaduan Konsumen kepada Penyelenggara; dan/atau
    4. informasi lain mengenai produk dan/atau layanan yang perlu diketahui oleh Konsumen;
b. Penyelenggara menyelesaikan Pengaduan tertulis untuk:
    1. indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 2; dan
    2. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh kegagalan operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf a,

    paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah seluruh persyaratan pengajuan Pengaduan yang ditetapkan oleh Penyelenggara telah terpenuhi;
c. dalam hal terdapat kondisi tertentu, jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf b angka 2 dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja berikutnya;
d. perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam huruf c, dapat dilakukan lebih dari 10 (sepuluh) 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 huruf c; dan

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.

Pasal 43

(1) Penyelenggara wajib melakukan pemrosesan Pengaduan berupa respons tindakan awal segera setelah diterimanya Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf b dan setelah seluruh persyaratan Pengaduan yang ditetapkan oleh Penyelenggara dipenuhi.

(2) Respons tindakan awal sebagaimana pada ayat (1) mencakup:
   a. melakukan verifikasi awal terhadap kewajaran laporan Konsumen serta melakukan penelitian mendalam*;*
   b. melakukan verifikasi melalui proses *customer due diligence* (CDD) dan/atau *enhanced due diligence* (EDD);
   c. melakukan penelusuran, penatausahaan, dan tindakan yang diperlukan atas rekening yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan; dan
   d. melakukan pemanfaatan data pada sistem *sharing* data atas rekening yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.

(3) Penyelenggara wajib melakukan pemrosesan berupa penelitian mendalam paling lama 20 (dua puluh) Hari Kerja setelah diterimanya Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf b dan setelah seluruh persyaratan Pengaduan yang ditetapkan oleh Penyelenggara dipenuhi.

(4) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan perpanjangan dengan persyaratan:
   a. penyelesaian Pengaduan membutuhkan tindak lanjut oleh pihak lain yang berada di luar kendali Penyelenggara; dan
   b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

(5) Perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen sebelum batas waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berakhir.

(6) Dalam melakukan pemrosesan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (2) huruf b angka 3 yang disebabkan oleh transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (3) huruf b, Penyelenggara dapat berkoordinasi

secara aktif dengan pihak lain terkait yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Bagian Keempat
Penyelesaian Pengaduan

Pasal 44

(1) Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima dengan ketentuan:
    a. jika Pengaduan disampaikan secara lisan, Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen secara lisan dan/atau tertulis sesuai dengan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf a;
    b. jika Pengaduan disampaikan secara tertulis, Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis dengan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf b; atau
    c. jika diperlukan perpanjangan untuk penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam huruf b, penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen dilakukan sesuai batas waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42 huruf c atau Pasal 42 huruf d.
(2) Hasil penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan huruf c paling sedikit memuat:
    a. nomor Pengaduan;
    b. permasalahan yang diadukan; dan
    c. penyelesaian Pengaduan yang disertai dengan analisa permasalahan dan penjelasan yang cukup.
(3) Penyelenggara menyusun ringkasan penanganan Pengaduan yang memuat data dan informasi singkat mengenai penanganan Pengaduan.
(4) Penyelenggara menatausahakan dokumen penanganan Pengaduan sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara yang telah ditetapkan oleh direksi atau yang setara.

Bagian Kelima
Pemantauan Pengaduan

Pasal 45

Pemantauan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf d paling sedikit dilakukan dengan:
a. memastikan bahwa penanganan Pengaduan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara yang memuat:
    1. tata cara pemantauan penanganan Pengaduan;
    2. penatausahaan atas pemantauan penanganan Pengaduan;
    3. pemanfaatan data pada sistem pemantauan penanganan Pengaduan; dan
    4. ketentuan internal terkait lainnya,

    yang telah ditetapkan oleh direksi atau yang setara;

b. menyusun laporan internal mengenai penanganan Pengaduan oleh Penyelenggara;
c. menyampaikan laporan internal sebagaimana dimaksud dalam huruf b kepada direksi atau yang setara secara periodik; dan
d. memastikan bahwa seluruh dokumen yang terkait dengan penanganan Pengaduan telah ditatausahakan sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara yang telah ditetapkan oleh direksi atau yang setara.

Bagian Keenam
Mekanisme Penggantian Kerugian

Paragraf 1
Umum

Pasal 46

(1) Penyelenggara harus 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 penggantian kerugian; dan
   e. pelaporan dan pemantauan di internal Penyelenggara atas transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan.
(2) Mekanisme penggantian kerugian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam ketentuan internal yang ditetapkan oleh direksi atau yang setara.

Paragraf 2
Pembuktian Kerugian

Pasal 47

(1) Penyelenggara 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:
      1. anggota direksi atau yang setara;
      2. anggota dewan komisaris atau yang setara;
      3. pegawai; dan/atau
      4. pihak ketiga yang mewakili, bekerja untuk kepentingan, atau bekerja sama dengan Penyelenggara untuk membantu atau mendukung Penyelenggara dalam menyediakan layanan dan/atau produk kepada Konsumen.

b. Penyelenggara tidak menanggapi atas terjadinya transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan;
c. ketidakpatuhan terhadap persyaratan yang diberlakukan sehubungan dengan penyediaan produk dan/atau layanan 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 yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan,

Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.

(3) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Konsumen, kedua belah pihak turut bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.

(4) Bentuk pertanggungjawaban Penyelenggara berupa ganti rugi sesuai hasil kesepakatan atau putusan yang bersifat final.

(5) Dalam hal bentuk ganti rugi berupa kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara, kewajiban finansial harus diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) Hari Kerja setelah seluruh proses administrasi sesuai dengan ketentuan internal Penyelenggara selesai dilakukan.

BAB VII
PENERAPAN PRINSIP PENEGAKAN KEPATUHAN

Pasal 48

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

(2) Penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen dalam proses bisnis internal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan salah satunya melalui penyusunan kebijakan internal Pelindungan Konsumen.

(3) Kebijakan internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
a. penerapan prinsip Pelindungan Konsumen pada setiap siklus produk dan/atau layanan;

b. mekanisme pemantauan kepatuhan terhadap penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen pada setiap siklus produk dan/atau layanan;
c. mekanisme tindak lanjut atas pelanggaran terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen; dan
d. evaluasi berkala terhadap efektivitas Kebijakan Pelindungan Konsumen.

BAB VIII
PELAKSANAAN KERJA SAMA PENYELENGGARA

Pasal 49

(1) Dalam melakukan kerja sama dengan pihak ketiga, Penyelenggara memastikan pihak ketiga menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1).
(2) Dalam memastikan pihak ketiga menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui:
    a. pencantuman klausula mengenai kewajiban penerapan prinsip Pelindungan Konsumen dalam perjanjian kerja sama; dan
    b. pengecekan ketersediaan kebijakan dan/atau pedoman pada pihak ketiga yang mendukung penerapan prinsip Pelindungan Konsumen.

Pasal 50

(1) Penyelenggara dalam menyelenggarakan kegiatan usaha di sektor keuangan dilarang bekerja sama dengan pihak ketiga yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang.
(2) Dalam hal Penyelenggara mengetahui bahwa pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1):
    a. tidak memiliki izin atau persetujuan; atau
    b. izin atau persetujuannya dicabut,

    Penyelenggara menghentikan kerja sama dengan pihak ketiga yang dimaksud.
(3) Penghentian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan tetap memperhatikan pemenuhan hak Konsumen dan ketentuan dalam perjanjian kerja sama.

BAB IX
PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA PELINDUNGAN KONSUMEN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 51

(1) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
(2) Sumber daya manusia yang memadai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memenuhi kriteria:

a. memiliki jumlah sumber daya manusia Pelindungan Konsumen Penyelenggara yang cukup sesuai dengan kompleksitas usaha dan skala kegiatan; dan
b. memiliki sumber daya manusia yang kompeten sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Bagian Kedua
Unit Khusus Pelindungan Konsumen

Pasal 52

(1) Penyelenggara wajib memiliki unit khusus Pelindungan Konsumen.
(2) Unit khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki fungsi Pelindungan Konsumen meliputi:
    a. fungsi penanganan Pengaduan;
    b. fungsi pelindungan aset dan data Konsumen;
    c. fungsi edukasi; dan
    d. fungsi lain yang terkait dengan Pelindungan Konsumen.
(3) Unit khusus Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dirangkap oleh unit atau fungsi lain.
(4) Perangkapan unit khusus atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada pegawai Penyelenggara.
(5) Perangkapan unit atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengikuti ketentuan yang mengatur mengenai perangkapan unit dan/atau fungsi pada masing-masing Penyelenggara.
(6) Dalam hal tidak terdapat ketentuan mengenai perangkapan unit atau fungsi, Penyelenggara dapat melakukan perangkapan unit atau fungsi sesuai kebutuhan.
(7) Kondisi yang perlu diperhatikan dalam perangkapan unit dan/atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
    a. jenis produk dan/atau layanan yang ditawarkan;
    b. jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen perseorangan 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 53

Tugas dari unit khusus Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 ayat (1) antara lain:
a. mengoordinasikan penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen;
b. mengoordinasikan pelaksanaan sosialisasi kepada seluruh pegawai internal Penyelenggara mengenai Pelindungan Konsumen;
c. mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan Penyelenggara terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen;

d. membuat tanggapan terkait Pelindungan Konsumen atas pengujian terhadap perancangan produk dan/atau layanan baru sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik target;
e. mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen;
f. menyusun pedoman penanganan Pengaduan dan penanganan Pelindungan Konsumen; dan
g. tugas lain terkait Pelindungan Konsumen.

Pasal 54

Pimpinan pada unit khusus Pelindungan Konsumen paling sedikit memenuhi persyaratan:
a. memiliki pengalaman di bidang yang relevan;
b. memahami produk dan/atau layanan Penyelenggara; dan
c. telah mengikuti pelatihan dasar terkait Pelindungan Konsumen.

Pasal 55

Penyelenggara memiliki dokumen terkait unit khusus Pelindungan Konsumen yang paling sedikit meliputi:
a. struktur organisasi unit khusus Pelindungan Konsumen;
b. tugas unit khusus Pelindungan Konsumen; dan
c. mekanisme evaluasi pelaksanaan tugas unit khusus Pelindungan Konsumen.

Bagian Ketiga
Pelatihan Pengembangan Kompetensi

Pasal 56

(1) Pegawai pada unit khusus Pelindungan Konsumen wajib mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen.
(2) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diselenggarakan oleh:
    a. Penyelenggara;
    b. lembaga pelatihan eksternal yang memiliki kompetensi;
    c. asosiasi; dan/atau
    d. Bank Indonesia atau pihak lain yang bekerja sama dengan Bank Indonesia.
(3) Penyelenggara melakukan evaluasi terhadap efektivitas pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 57

Penyelenggara melakukan dokumentasi atas penyelenggaraan pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen yang paling sedikit memuat:
a. tempat dan tanggal pelaksanaan pelatihan;
b. daftar peserta;
c. materi pelatihan;
d. pelatih;
e. metode pelatihan; dan
f. hasil evaluasi pemahaman peserta sebelum dan setelah pelatihan.

BAB X
PENERAPAN PERJANJIAN BAKU

Pasal 58

(1) Penyelenggara wajib menerapkan asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas kewajaran dalam menyelenggarakan perjanjian dengan Konsumen.
(2) Penerapan asas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada seluruh tahapan:
    a. perjanjian;
    b. pelaksanaan perjanjian; dan
    c. perubahan, penggantian, atau pengakhiran perjanjian.

Pasal 59

(1) Perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (1) dapat berbentuk Perjanjian Baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penyelenggara menerapkan asas keseimbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (1) melalui pembuatan Perjanjian Baku dengan mempertimbangkan kesetaraan hak dan kewajiban antara Penyelenggara dengan Konsumen.
(3) Penyelenggara menerapkan asas keadilan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (1) melalui pemenuhan hak Konsumen dan kewajiban Penyelenggara dalam Perjanjian Baku.
(4) Penyelenggara menerapkan asas kewajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58 ayat (1) melalui pembuatan Perjanjian Baku dengan memperhatikan nilai-nilai yang berlaku pada masyarakat.

Pasal 60

(1) Dalam menyusun Perjanjian Baku, Penyelenggara memastikan Perjanjian Baku paling sedikit memuat:
    a. identitas para pihak;
    b. ruang lingkup produk dan/atau layanan;
    c. karakteristik, fitur utama, dan batasan penggunaan produk dan/atau layanan;
    d. hak dan kewajiban Penyelenggara dan Konsumen;
    e. nilai atau harga, biaya, tarif, denda, dan/atau kewajiban finansial lainnya yang dikenakan kepada Konsumen;
    f. ketentuan keamanan transaksi dan kewajiban pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
    g. mekanisme pelaksanaan transaksi, termasuk otorisasi, koreksi, dan/atau pembatalan transaksi;
    h. pembagian tanggung jawab dalam hal terjadi kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan sistem, transaksi tidak sah, dan/atau sebab lainnya;
    i. mekanisme Pengaduan Konsumen;
    j. pilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa sektor keuangan;
    k. tata cara perubahan syarat dan ketentuan Perjanjian Baku;

l. jangka waktu berlakunya Perjanjian Baku; dan
m. tata cara pengakhiran produk dan/atau layanan.

(2) Muatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan sebelum Konsumen menyetujui penggunaan produk dan/atau layanan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh Konsumen.

Pasal 61

(1) Identitas para pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf a paling sedikit memuat identitas Penyelenggara dan Konsumen atau penjelasan pihak yang berlaku sebagai Penyelenggara dan Konsumen.
(2) Ruang lingkup produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf b paling sedikit memuat jenis produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara dan digunakan oleh Konsumen.
(3) Karakteristik, fitur utama, dan batasan penggunaan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf c paling sedikit memuat kategori lebih lanjut atau fitur dari jenis produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara dan digunakan oleh Konsumen.
(4) Hak dan kewajiban Penyelenggara dan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf d paling sedikit memuat hak yang diperoleh oleh Penyelenggara dan Konsumen serta kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Konsumen.
(5) Nilai atau harga, biaya, tarif, denda, dan/atau kewajiban finansial lainnya yang dikenakan kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf e paling sedikit memuat kewajiban finansial yang harus dibayarkan oleh Konsumen dalam menggunakan produk dan/atau layanan Penyelenggara.
(6) Ketentuan keamanan transaksi dan kewajiban pelindungan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf f paling sedikit memuat kewajiban Penyelenggara dan/atau Konsumen dalam rangka menjaga data dan/atau informasi Konsumen.
(7) Mekanisme pelaksanaan transaksi, termasuk otorisasi, koreksi, dan/atau pembatalan transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf g paling sedikit memuat tata cara pelaksanaan transaksi dalam produk dan/atau layanan Penyelenggara.
(8) Pembagian tanggung jawab dalam hal terjadi kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan sistem, transaksi tidak sah, dan/atau sebab lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf h paling sedikit memuat rincian tanggung jawab Penyelenggara dan Konsumen dalam hal terjadi kerugian.
(9) Mekanisme Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf i paling sedikit memuat tata cara dan sarana resmi Penyelenggara dalam hal Konsumen melakukan Pengaduan kepada Penyelenggara.

(10) Pilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa sektor keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf j paling sedikit memuat pilihan penyelesaian sengketa dalam hal Pengaduan tidak terselesaikan antara Penyelenggara dan Konsumen.
(11) Tata cara perubahan syarat dan ketentuan Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf k paling sedikit memuat mekanisme pemberitahuan perubahan syarat dan ketentuan Perjanjian Baku serta batasan waktu pemberitahuan 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum diberlakukan perubahan.
(12) Jangka waktu berlakunya Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf l paling sedikit memuat keberlakuan Perjanjian Baku sampai dengan berakhirnya hubungan antara Penyelenggara dan Konsumen atau kondisi yang mengakibatkan Perjanjian Baku berakhir.
(13) Tata cara pengakhiran produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1) huruf m paling sedikit memuat mekanisme dalam hal Konsumen ingin mengakhiri produk dan/atau layanan.

Pasal 62

Penyelenggara memperoleh pernyataan dari Konsumen yang menyatakan bahwa Konsumen telah memahami isi Perjanjian Baku.

Pasal 63

(1) Selain muatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1), Penyelenggara yang menyediakan produk dan/atau layanan dengan tingkat risiko lebih tinggi terhadap Konsumen memastikan Perjanjian Baku paling sedikit memuat:
    a. penguatan aspek keamanan transaksi dan mitigasi risiko penyalahgunaan produk dan/atau layanan; dan
    b. mekanisme pemberitahuan dan penanganan insiden yang berdampak pada keamanan aset atau dana dan/atau data Konsumen.
(2) Penguatan aspek keamanan transaksi dan mitigasi risiko penyalahgunaan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit meliputi:
    a. kewajiban Konsumen dan Penyelenggara dalam menjaga keamanan kredensial; dan
    b. mekanisme autentikasi transaksi.
(3) Mekanisme pemberitahuan dan penanganan insiden yang berdampak pada keamanan aset atau dana dan/atau data Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit meliputi:
    a. sarana resmi Penyelenggara dalam hal terjadi insiden yang berdampak pada aset atau dana dan/atau data Konsumen; dan
    b. langkah yang dapat dilakukan oleh Konsumen dan Penyelenggara dalam hal terjadi insiden yang

berdampak pada aset atau dana dan/atau data Konsumen.

(4) Penetapan produk dan/atau layanan dengan tingkat risiko lebih tinggi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara berdasarkan pendekatan berbasis risiko dengan mempertimbangkan karakteristik produk, kompleksitas layanan, penggunaan teknologi, dan potensi dampak kerugian bagi Konsumen.

Pasal 64

Penyelenggara melakukan evaluasi berkala terhadap Perjanjian Baku.

Pasal 65

Penyelenggara memiliki mekanisme terkait Perjanjian Baku yang memuat:

a. penyusunan Perjanjian Baku;
b. uji kepatuhan Perjanjian Baku;
c. evaluasi berkala terhadap Perjanjian Baku; dan
d. perubahan Perjanjian Baku dan pemberitahuan kepada Konsumen.

Pasal 66

Perjanjian Baku dipublikasikan pada sarana resmi Penyelenggara yang mudah diakses oleh Konsumen.

BAB XI
PENERAPAN PELINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Pasal 67

(1) Penyelenggara memiliki mekanisme pelindungan data dan/atau informasi Konsumen yang memuat:
    a. pengumpulan dan penggunaan data dan/atau informasi Konsumen;
    b. penarikan kembali persetujuan oleh Konsumen;
    c. pengelolaan dan penatausahaan data dan/atau informasi Konsumen;
    d. pertukaran data dan/atau informasi Konsumen; dan
    e. pengamanan data dan/atau informasi Konsumen.
(2) Data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat digunakan dalam rangka penanganan Pengaduan.

Pasal 68

Dalam melakukan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (1) huruf e, Penyelenggara paling sedikit melakukan:

a. pengendalian akses data dan/atau informasi Konsumen;
b. pelindungan kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen;
c. pemantauan data dan/atau informasi Konsumen;
d. pencadangan dan pemulihan data dan/atau informasi Konsumen;

e. pengamanan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen dari akses tanpa hak dan serangan siber; dan
f. pengujian secara berkala terhadap efektivitas pengamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 69

(1) Dalam melakukan pengamanan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68 huruf e, Penyelenggara wajib memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber.
(2) Dalam memastikan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit dilakukan melalui:
    a. pengendalian akses;
    b. pemantauan aktivitas sistem informasi;
    c. pencadangan dan pemulihan sistem informasi; dan
    d. pengujian keamanan sistem informasi secara berkala.
(3) Penyelenggara menerapkan keamanan sistem informasi dan ketahanan siber sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber bagi penyelenggara sistem pembayaran, Pelaku PUVA, serta pihak lain yang diatur dan diawasi Bank Indonesia.
(4) Penyelenggara mendokumentasikan hasil pengujian keamanan sistem sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dan melakukan tindak lanjut atas hasil pengujian.

Pasal 70

(1) Dalam hal terjadi kegagalan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara menyampaikan pemberitahuan kepada Bank Indonesia yang paling sedikit memuat:
    a. jenis data yang terdampak;
    b. waktu kejadian;
    c. dampak terhadap Konsumen; dan
    d. upaya penanganan dan pemulihan atas terungkapnya data dan/atau informasi Konsumen oleh Penyelenggara.
(2) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber bagi penyelenggara sistem pembayaran, Pelaku PUVA, serta pihak lain yang diatur dan diawasi Bank Indonesia.

Pasal 71

Penyelenggara melakukan evaluasi secara berkala terhadap mekanisme pelindungan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 ayat (1) untuk memastikan efektivitas dan kesesuaiannya dengan perkembangan risiko, teknologi, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB XII
PENERAPAN LITERASI KEUANGAN

Pasal 72

(1) Penyelenggara wajib melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Konsumen dan masyarakat.
(2) Kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
    a. edukasi;
    b. penyampaian informasi;
    c. sosialisasi; dan/atau
    d. kegiatan lain yang terkait peningkatan literasi.

Pasal 73

(1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana literasi keuangan yang dapat diakses secara berkelanjutan oleh Konsumen dan masyarakat.
(2) Sarana literasi keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
    a. laman resmi;
    b. aplikasi atau sistem elektronik;
    c. pusat informasi digital;
    d. pusat pembelajaran mandiri;
    e. materi cetak;
    f. sarana nonelektronik; dan/atau
    g. sarana lainnya.
(3) Penyelenggara memastikan sarana literasi:
    a. mudah ditemukan dan diakses;
    b. menggunakan bahasa yang mudah dipahami;
    c. memperhatikan kebutuhan Konsumen dan masyarakat;
    d. memuat materi yang akurat dan tidak menyesatkan; dan
    e. diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan produk, layanan, dan risiko.
(4) Penyelenggara dapat menggunakan sarana bersama melalui kolaborasi dengan tetap memastikan ketersediaan akses dan kesesuaian materi bagi Konsumen dan masyarakat yang menjadi sasaran.

Pasal 74

(1) Penyelenggara melakukan pemantauan dan pengkinian sarana literasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 73 ayat (1) secara berkala.
(2) Pemantauan dan pengkinian sarana literasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam kebijakan dan/atau prosedur internal Penyelenggara.
(3) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
    a. akurasi dan relevansi materi;
    b. kemudahan akses dan kebutuhan Konsumen dan masyarakat;
    c. tingkat pemanfaatan; dan
    d. perkembangan produk, layanan, ketentuan, dan risiko.

(4) Penyelenggara memperbarui materi dalam hal terdapat:
   a. perubahan produk dan/atau layanan;
   b. perubahan ketentuan yang relevan;
   c. perkembangan teknologi yang memengaruhi penggunaan atau keamanan produk dan/atau layanan;
   d. modus kejahatan atau penipuan baru; atau
   e. hasil evaluasi yang menunjukkan materi tidak lagi efektif.

(5) Penyelenggara mendokumentasikan hasil pemantauan dan pengkinian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) termasuk waktu dan substansi perubahan materi.

Pasal 75

(1) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72.

(2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan bersamaan untuk 1 (satu) atau beberapa kegiatan peningkatan literasi keuangan yang mempunyai tujuan dan/atau karakteristik yang serupa.

(3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup evaluasi terhadap pelaksanaan dan hasil kegiatan.

(4) Metode dan indikator capaian serta cakupan evaluasi ditetapkan sesuai dengan karakteristik kegiatan dan ketersediaan data dan/atau informasi.

(5) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan didokumentasikan.

Pasal 76

(1) Indikator capaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (4) dapat berupa:
   a. kemampuan memahami karakteristik, manfaat, biaya, dan risiko;
   b. kemampuan mengenali transaksi atau komunikasi yang mencurigakan;
   c. kemampuan menerapkan langkah pengamanan;
   d. kemampuan memilih produk dan/atau layanan sesuai kebutuhan;
   e. pengetahuan mengenai hak dan kewajiban Konsumen dan Penyelenggara serta sarana Pengaduan;
   f. perubahan perilaku dalam menggunakan produk dan/atau layanan; dan/atau
   g. indikator lain sesuai tujuan kegiatan peningkatan literasi.

(2) Setiap indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi definisi, metode pengukuran, dasar penilaian, dan target yang dapat dipertanggungjawabkan.

(3) Penyelenggara mengukur capaian pelaksanaan kegiatan peningkatan literasi keuangan berdasarkan indikator sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 77

Penyelenggara menggunakan hasil evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 75 ayat (5) sebagai dasar untuk menentukan tindak lanjut yang relevan berupa:

a. penyempurnaan materi;
b. perbaikan media pelaksanaan;
c. penetapan kembali sasaran;
d. pengembangan sarana literasi;
e. penguatan pengendalian risiko Pelindungan Konsumen;
f. pemberian masukan terhadap desain produk dan/atau layanan; dan/atau
g. pelaksanaan kegiatan peningkatan literasi lanjutan.

Pasal 78

(1) Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan, Penyelenggara dapat berkolaborasi dengan:
    a. Penyelenggara lain;
    b. asosiasi;
    c. Bank Indonesia;
    d. kementerian atau lembaga;
    e. pemerintah daerah;
    f. lembaga pendidikan atau penelitian; dan/atau
    g. pihak lainnya.
(2) Kolaborasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk pengembangan sarana literasi, penyusunan materi bersama, pelaksanaan survei, penyusunan instrumen pengukuran, dan/atau pemanfaatan data secara agregat.

Pasal 79

(1) Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Konsumen, Penyelenggara menyampaikan informasi kepada Konsumen dalam hal terjadi gangguan layanan, insiden keamanan, dan/atau kondisi lain yang berdampak atau berpotensi menimbulkan kerugian Konsumen.
(2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan segera setelah kondisi diketahui, melalui sarana resmi yang sesuai dengan tingkat risiko, urgensi, dan cakupan Konsumen terdampak atau berpotensi terdampak.
(3) Dalam hal informasi pada saat penyampaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) belum lengkap, Penyelenggara menyampaikan pembaruan informasi secara berkala sesuai dengan perkembangan penanganan kondisi dimaksud.
(4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan agar Konsumen:
    a. memahami karakteristik dan risiko dari gangguan layanan, insiden keamanan, dan/atau kondisi lainnya;
    b. mampu melakukan tindakan pencegahan dan mitigasi; dan
    c. mengetahui sarana informasi dan Pengaduan resmi.
(5) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

a. jenis gangguan layanan, insiden keamanan, dan/atau kondisi lainnya;
b. dampak atau potensi dampak kepada Konsumen;
c. tindakan penanganan yang telah atau sedang dilakukan Penyelenggara;
d. langkah yang perlu dilakukan dan/atau dihindari oleh Konsumen;
e. sarana informasi dan Pengaduan resmi; dan
f. informasi lain yang diperlukan untuk mencegah atau mengurangi kerugian Konsumen.

BAB XIII
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

Pasal 80

(1) Penyelenggara wajib menerapkan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen.
(2) Penerapan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
a. pengawasan aktif oleh direksi atau yang setara dan dewan komisaris atau yang setara;
b. ketersediaan kebijakan dan prosedur serta pemenuhan kecukupan struktur organisasi;
c. proses manajemen risiko dan fungsi manajemen risiko;
d. sumber daya manusia; dan
e. pengendalian internal.

Pasal 81

(1) Penerapan manajemen risiko untuk pengawasan aktif oleh direksi atau yang setara, dan dewan komisaris atau yang setara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) huruf a, paling sedikit mencakup:
a. penetapan kebijakan, strategi, dan prosedur manajemen risiko yang selaras dengan tujuan strategis dan skala bisnis;
b. penetapan akuntabilitas dan pengendalian untuk mengelola risiko yang terkait dengan Pelindungan Konsumen; dan
c. pelaksanaan evaluasi secara berkala dan efektivitas penerapan manajemen risiko.
(2) Penerapan manajemen risiko untuk ketersediaan kebijakan dan prosedur serta pemenuhan kecukupan struktur organisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) huruf b, paling sedikit mencakup:
a. Kebijakan dan prosedur manajemen risiko yang disusun secara menyeluruh untuk seluruh aktivitas terkait Pelindungan Konsumen, yang paling sedikit terdiri atas:
1. penetapan risiko yang terkait dengan aktivitas, produk dan/atau layanan, dan kerja sama terkait dengan Pelindungan Konsumen;
2. penetapan penggunaan metode pengukuran risiko yang disesuaikan dengan kompleksitas kegiatan dan profil risiko;

3. penetapan toleransi risiko;
4. penyusunan rencana kesinambungan kegiatan usaha dan rencana penanganan darurat untuk menghadapi gangguan dan/atau kondisi terburuk; dan
5. evaluasi dan pembaruan kebijakan serta prosedur secara berkala sesuai perkembangan risiko dan inovasi teknologi.

b. struktur organisasi yang mendukung penerapan manajemen risiko dengan pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas serta menerapkan pemisahan tugas yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dalam pelaksanaan peran dan tanggung jawab; dan
c. metodologi pengukuran risiko yang menjadi acuan pelaksanaan proses manajemen risiko.

(3) Penerapan manajemen risiko untuk proses manajemen risiko dan fungsi manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) huruf c, paling sedikit mencakup:
a. kerangka proses manajemen risiko yang meliputi:
1. dalam melaksanakan proses identifikasi risiko, Penyelenggara paling sedikit melakukan analisis terhadap:
a) karakteristik risiko yang melekat pada Penyelenggara dan Konsumen; dan
b) risiko dari aktivitas, produk, dan/atau kerja sama;
2. dalam melaksanakan pengukuran risiko, Penyelenggara paling sedikit:
a) memiliki sistem atau model pengukuran risiko yang memadai untuk mengukur posisi dan sensitivitas terhadap risiko, baik pada kondisi normal maupun kondisi selain normal; dan
b) melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko;
3. dalam melaksanakan pemantauan risiko, Penyelenggara melakukan evaluasi terhadap eksposur risiko; dan
4. Penyelenggara melaksanakan proses pengendalian risiko untuk mengelola risiko tertentu yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Penyelenggara; dan

b. fungsi khusus manajemen risiko yang independen dari unit bisnis, audit internal, dan kepatuhan serta memiliki kewenangan dan sumber daya yang memadai.

(4) Penerapan manajemen risiko untuk sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) huruf d, paling sedikit mencakup:
a. penerapan budaya manajemen risiko yang terinternalisasi di seluruh tingkatan organisasi;

b. ketersediaan perangkat organisasi dan fungsi risiko yang efektif dengan kejelasan wewenang dan tanggung jawab;
c. pelaksanaan kebijakan sumber daya manusia, termasuk rekrutmen dan evaluasi kinerja; dan
d. pemenuhan kecukupan kuantitas dan kompetensi pegawai dalam mendukung efektivitas manajemen risiko.

(5) Penerapan manajemen risiko untuk pengendalian internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 ayat (2) huruf e, paling sedikit mencakup:
a. prosedur dan langkah pengamanan dalam penyediaan layanan Pelindungan Konsumen untuk menjamin integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data serta sistem;
b. prosedur validasi, pemantauan, dan pelaporan risiko sesuai kebijakan dan kerangka manajemen risiko yang ditetapkan;
c. pelaksanaan fungsi audit internal dan/atau kaji ulang independen guna menilai efektivitas dan kepatuhan pengendalian internal serta mekanisme pengelolaan risiko; dan
d. penerapan, pemeliharaan, dan pengujian berkala terhadap rencana kesinambungan kegiatan usaha dan rencana penanganan keadaan darurat untuk memastikan keandalan dan kesinambungan Pelindungan Konsumen.

BAB XIV
PERILAKU PENYELENGGARA *(MARKET CONDUCT)*

Pasal 82

(1) Objek dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen meliputi Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) dalam:
a. merancang, menyusun dan menyampaikan informasi, serta melakukan penawaran atas produk dan/atau layanan di sektor keuangan;
b. membuat perjanjian dan memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan di sektor keuangan; dan
c. melakukan penanganan Pengaduan.

(2) Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterapkan Penyelenggara dalam seluruh siklus penggunaan layanan Konsumen (*consumer journey*) mencakup:
a. prapenjualan;
b. penjualan; dan
c. pascapenjualan.

(3) Selain penerapan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara menerapkan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) terhadap:
a. tata kelola dan pengendalian (*governance and control*); dan
b. sumber daya manusia dan budaya (*people and culture).*

Pasal 83

(1) Bank Indonesia melakukan penguatan dan pemantauan terhadap Perilaku Penyelenggara *(Market Conduct*) dalam penerapan prinsip Pelindungan Konsumen.
(2) Penguatan dan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
    a. penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*);
    b. asesmen Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*); dan
    c. pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).

Pasal 84

(1) Dalam rangka penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 82 ayat (2) huruf a, Bank Indonesia melakukan:
    a. penyediaan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*);
    b. penyediaan sarana peningkatan kapasitas Penyelenggara; dan
    c. diseminasi implementasi penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).
(2) Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk menyediakan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
(3) Dalam menyediakan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*), pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen.

Pasal 85

(1) Dalam rangka asesmen Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 ayat (2) huruf b, Penyelenggara melakukan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment*).
(2) Asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia dengan mengacu pada ketentuan Bank Indonesia.
(3) Kertas kerja asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengikuti format yang disampaikan oleh Bank Indonesia melalui surat atau media lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
(4) Pemenuhan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana tercantum dalam petunjuk teknis yang disampaikan melalui media yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 86

(1) Dalam rangka penguatan dan pemantauan atas asesmen Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 83 ayat (2) huruf b, Bank Indonesia:

a. melakukan validasi terhadap asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment*) Penyelenggara; dan
b. pemetaan profil Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).

(2) Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyesuaikan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* berdasarkan validasi Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Penyelenggara wajib menyampaikan penyesuaian asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Bank Indonesia paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja sejak permintaan penyesuaian disampaikan oleh Bank Indonesia.

Pasal 87

(1) Penyampaian asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* dinyatakan terlambat, apabila disampaikan melampaui tanggal penyampaian terakhir sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86 ayat (3).

(2) Penyelenggara dinyatakan tidak menyampaikan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* apabila disampaikan melampaui 15 (lima belas) Hari Kerja sejak batas waktu penyampaian terakhir sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Bagi Penyelenggara yang tidak menyampaikan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment*) atau dinyatakan tidak menyampaikan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dikenai sanksi administratif.

(4) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Pasal 88

(1) Dalam rangka pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 83 ayat (2) huruf c, Bank Indonesia melakukan:
   a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
   b. pemeriksaan,

   dengan pendekatan kepatuhan berbasis risiko.

(2) Pengawasan tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan melalui:
   a. monitoring;
   b. identifikasi; dan/atau
   c. asesmen,

   atas data dan/atau informasi yang diperoleh Bank Indonesia.

(3) Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan melalui:
   a. pemeriksaan secara berkala; dan/atau
   b. pemeriksaan sewaktu-waktu.
(4) 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.
(5) Berdasarkan permintaan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara:
   a. memberikan dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan; dan/atau
   b. melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Pasal 89

(1) Dalam melakukan pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 88 ayat (1), Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan otoritas terkait lainnya.
(2) Bank Indonesia dapat menugaskan pihak lain untuk melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 88 ayat (1).
(3) Pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menjaga kerahasiaan data, informasi, dan/atau keterangan yang diperoleh dari hasil pengawasan.

BAB XV
KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu
Kewajiban Penyelenggara di Bidang Sistem Pembayaran dan Penyelenggara Lainnya

Pasal 90

(1) PJP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a angka 1, bank umum sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a angka 3, dan Penyelenggara lainnya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dan mematuhi seluruh kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
(2) PIP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a angka 2 wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:
   a. prinsip edukasi yang memadai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, dan Pasal 14;
   b. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25;

c. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 31;
d. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
e. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36, Pasal 37, Pasal 38, Pasal 39, Pasal 40, Pasal 41, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
f. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
g. pelaksanaan kerja sama Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 dan Pasal 50;
h. pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, Pasal 52, Pasal 53, Pasal 54, Pasal 55, Pasal 56, Pasal 57;
i. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
j. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67, Pasal 68, Pasal 69, Pasal 70, dan Pasal 71;
k. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72, Pasal 73, Pasal 74, Pasal 75, Pasal 76, Pasal 77, Pasal 78, dan Pasal 79;
l. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
m. Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
n. Penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 119, Pasal 120, Pasal 121, Pasal 122, Pasal 123, Pasal 124, Pasal 125, Pasal 126, Pasal 127, Pasal 128, Pasal 129.

Bagian Kedua
Kewajiban Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing

Paragraf 1
Pialang Derivatif PUVA

Pasal 91
Pialang Derivatif PUVA wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:
a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;

d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 2
Penasihat Derivatif PUVA

Pasal 92

Penasihat Derivatif PUVA wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:
a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 3
Pedagang Derivatif PUVA

Pasal 93

Pedagang Derivatif PUVA wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:

a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 4
Perusahaan Pialang

Pasal 94

Perusahaan pialang wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:

a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 40, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;

e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 5
Penyedia *Electronic Trading Platform*

Pasal 95

Penyedia *electronic trading platform* wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:
a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 40, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 6
Central Counterparty

Pasal 96

Central Counterparty wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:
a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18,

Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;

b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 40, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 7
Penyelenggara Bursa Derivatif PUVA

Pasal 97

Penyelenggara bursa Derivatif PUVA wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:

a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan

k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

Paragraf 8
Lembaga Kliring Derivatif PUVA

Pasal 98

Lembaga kliring Derivatif PUVA wajib melaksanakan prinsip Pelindungan Konsumen dan mematuhi kewajiban dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini:

a. prinsip keterbukaan dan transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, dan Pasal 24;
b. prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 29, dan Pasal 30;
c. prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34, dan Pasal 35;
d. prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1), Pasal 36 ayat (2), Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 47;
e. prinsip penegakan kepatuhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48;
f. Perjanjian Baku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 58;
g. pelindungan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 68, Pasal 70, dan Pasal 71;
h. literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79;
i. penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam Pasal 80 dan Pasal 81;
j. Perilaku Penyelenggara (Market Conduct) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 85; dan
k. penyampaian laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 dan Pasal 127.

BAB XVI
PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Bagian Kesatu
Penerimaan Pengaduan oleh Bank Indonesia

Pasal 99

(1) Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan kepada Bank Indonesia melalui sarana resmi Bank Indonesia.
(2) Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara:
    a. lisan; dan/atau
    b. tertulis.
(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan kepada Bank Indonesia secara:
    a. lisan, dalam hal Pengaduan memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen; atau

b. tertulis, dalam hal Pengaduan memiliki:
   1. unsur ketidakpahaman Konsumen;
   2. indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; dan/atau
   3. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.

(4) Indikasi kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b angka 3 dapat disebabkan oleh:
a. kegagalan operasional dari Penyelenggara; dan/atau
b. transaksi yang terindikasi *fraud* atau penipuan.

Pasal 100

(1) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (3) ditatausahakan melalui sistem layanan Konsumen Bank Indonesia.
(2) Sistem layanan Konsumen Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memastikan penanganan Pengaduan dilakukan secara efektif dan efisien.
(3) Sistem layanan Konsumen Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berfungsi sebagai sarana komunikasi antara:
a. Konsumen;
b. Penyelenggara;
c. pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia; dan
d. otoritas, kementerian dan/atau lembaga lainnya,
dalam menindaklanjuti Pengaduan.

Pasal 101

(1) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (3) huruf b angka 2 paling sedikit menyertakan dokumen:
a. bukti identitas diri;
b. surat kuasa, dalam hal dikuasakan;
c. surat hasil penyelesaian Pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
d. kronologis kejadian; dan
e. dokumen pendukung lainnya.

(2) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (3) huruf b angka 3 paling sedikit menyertakan dokumen:
a. bukti identitas diri;
b. surat hasil penyelesaian Pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
c. bukti transaksi;
d. surat kuasa, dalam hal dikuasakan; dan
e. surat pernyataan bermeterai cukup bahwa permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan penyelesaian Sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan

bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

(3) Surat kuasa dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) 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,

   dengan contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

(4) Dalam hal Pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan/atau ayat (2) huruf d dilakukan dengan ketentuan Konsumen yang bersangkutan dalam kondisi sebagai berikut:
   a. mengalami sakit atau keterbatasan kesehatan yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter atau rumah sakit;
   b. berada di luar wilayah domisili atau luar negeri;
   c. memerlukan pendampingan hukum; atau
   d. tidak cakap hukum.

Pasal 102

(1) Nilai potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (3) huruf b angka 3 ditetapkan paling banyak sebesar:
   a. Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran dan Penyelenggara lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia; atau
   b. Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

(2) Dalam hal Pengaduan terkait transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan, nilai potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku.

(3) Dalam hal nilai potensi kerugian melebihi nominal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tetap dapat ditangani oleh Bank Indonesia namun nilai potensi kerugian yang diakui adalah sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 103

Penyampaian Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (3) huruf b angka 3 tidak melebihi 60 (enam puluh) Hari Kerja sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian Pengaduan secara tertulis dari Penyelenggara kepada Konsumen.

Bagian Kedua
Kategorisasi dan Mekanisme Pengaduan Konsumen

Pasal 104

(1) Pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia dapat dikategorisasikan menjadi:
    a. permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas kebijakan Bank Indonesia terhadap Penyelenggara mengenai produk dan/atau layanan;
    b. indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap ketentuan Bank Indonesia; dan/atau
    c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.
(2) Kategori Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a termasuk dalam risiko rendah yang dapat ditangani dengan cara edukasi.
(3) Kategori Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b termasuk dalam risiko tinggi yang dapat ditangani dengan cara konsultansi.
(4) Kategori Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c termasuk dalam risiko:
    a. sedang dalam hal Pengaduan Konsumen terkait dengan kegagalan operasional dari Penyelenggara dapat ditangani dengan cara konsultansi dan/atau fasilitasi; dan
    b. kritis dalam hal Pengaduan Konsumen terkait dengan transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan, dapat ditangani dengan cara meminta Penyelenggara untuk melakukan penelitian mendalam.

Pasal 105

(1) Penyelesaian Pengaduan yang disebabkan oleh ketidakpahaman Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 ayat (1) huruf a dilakukan paling lambat 5 (lima) Hari Kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan Konsumen diterima oleh Bank Indonesia.
(2) Penyelesaian Pengaduan yang disebabkan oleh:
    a. indikasi pelanggaran terhadap ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 ayat (1) huruf b; atau
    b. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen terkait kegagalan operasional dari Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 ayat (1) huruf c,

    dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) Hari Kerja setelah tanggal diterimanya Pengaduan oleh Bank Indonesia dan seluruh persyaratan pengajuan Pengaduan yang dimaksud dalam Pasal 101 terpenuhi.
(3) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja berikutnya.

(4) Perpanjangan waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan oleh Bank Indonesia kepada Konsumen sebelum batas waktu 10 (sepuluh) Hari Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berakhir.

Pasal 106

(1) Bank Indonesia melakukan pemrosesan Pengaduan berupa respons tindakan awal yang disebabkan oleh kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 ayat (1) huruf c dan setelah seluruh persyaratan pengajuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101 ayat (2) dipenuhi.
(2) Penyelesaian Pengaduan yang disebabkan oleh kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial terkait transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 20 (dua puluh) Hari Kerja setelah tanggal diterimanya Pengaduan oleh Bank Indonesia dan setelah seluruh persyaratan pengajuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 101 ayat (2) dipenuhi.

Bagian Ketiga
Alamat Penyampaian Pengaduan dan Surat Menyurat kepada Bank Indonesia

Pasal 107

(1) Pengaduan kepada Bank Indonesia secara lisan dilakukan dengan:
    a. menghubungi *call center* BI Bicara dengan nomor telepon 131;
    b. menghubungi layanan Bicara Daring;
    c. mendatangi *Visitor Center* di kantor pusat Bank Indonesia; dan/atau
    d. mendatangi kantor perwakilan Bank Indonesia dalam negeri.
(2) Pengaduan kepada Bank Indonesia secara tertulis disampaikan melalui:
    a. webportal BI dengan akses kepada bicara131.bi.go.id;
    b. surat elektronik, disampaikan kepada bicara@bi.go.id;
    c. *live chat* 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. media sosial resmi Bank Indonesia.

(3) Dalam hal terjadi perubahan alamat surat menyurat dan komunikasi maka akan diberitahukan pada laman resmi Bank Indonesia melalui www.bi.go.id.

Bagian Keempat
Bentuk Penanganan Pengaduan Konsumen Kondisi Normal oleh Bank Indonesia

Pasal 108

(1) Bentuk penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia terdiri atas:
    a. edukasi;
    b. konsultansi; dan
    c. fasilitasi.
(2) Bentuk penanganan Pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan penelaahan oleh Bank Indonesia terhadap Pengaduan yang disampaikan Konsumen.
(3) Penelaahan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berdasarkan informasi yang disampaikan Konsumen baik secara langsung dan/atau tidak langsung.
(4) Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk menangani Pengaduan dalam bentuk konsultansi dan/atau fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan c.
(5) Bentuk penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui:
    a. media luar jaringan; dan/atau
    b. media dalam jaringan.

Paragraf 1
Pelaksanaan Konsultansi

Pasal 109

(1) Dalam kegiatan konsultansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 108 ayat (1) huruf b, Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia:
    a. memberikan pemahaman kepada Konsumen dan Penyelenggara terkait permasalahan dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
    b. meminta klarifikasi permasalahan kepada Konsumen dan Penyelenggara;
    c. meminta Penyelenggara untuk meninjau kembali Pengaduan Konsumen; dan
    d. meminta Penyelenggara untuk menindaklanjuti hasil tinjauan tersebut dengan menyampaikan usulan penyelesaian kepada Konsumen.
(2) Usulan penyelesaian kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d yang disampaikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen melalui surat dan/atau media lain dengan ditembuskan kepada Bank Indonesia.

Paragraf 2
Pelaksanaan Fasilitasi

Pasal 110

(1) Dalam hal Konsumen tidak setuju atas hasil konsultansi yang diberikan oleh Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 108 ayat (1) huruf b, Konsumen dapat menyampaikan permintaan fasilitasi kepada Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia.
(2) Pengaduan yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya oleh Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia melalui fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tidak dapat diproses ulang.

Pasal 111

Permintaan fasilitasi kepada Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan fasilitasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 112

(1) Konsumen mengajukan permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 110 ayat (1) kepada Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk Bank Indonesia paling lama 60 (enam puluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal penyampaian usulan penyelesaian dari Penyelenggara kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 109 ayat (2).
(2) Dalam hal permintaan fasilitasi tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan, Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk Bank Indonesia dapat menolak permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(3) Dalam melaksanakan fungsi fasilitasi, Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian Sengketa kepada Konsumen dan Penyelenggara.

Pasal 113

(1) Berdasarkan pengajuan permintaan fasilitasi yang disampaikan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 111, Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk 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 untuk menghadiri fasilitasi.

(3) Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk Bank Indonesia melakukan fasilitasi dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk mencapai kesepakatan.

Pasal 114

Pelaksanaan fasilitasi dilakukan dengan tata cara:

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

Pasal 115

Pelaksanaan fasilitasi berakhir apabila:

a. telah tercapai hasil pelaksanaan fasilitasi;
b. telah berakhirnya jangka waktu fasilitasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia pada saat awal fasilitasi dilakukan;
c. dihentikan oleh Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia karena para pihak tidak menaati tata tertib pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya;
d. Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi; dan/atau
e. Konsumen atau Penyelenggara mengajukan Sengketa ke pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa selama proses fasilitasi.

Pasal 116

(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 dan Penyelenggara dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

BAB XVII
PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR KEUANGAN

Pasal 117

(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 LAPS-SK.

(3) Penyelenggara harus mencantumkan upaya penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dalam Perjanjian Baku produk dan/atau layanan Penyelenggara.

(4) Penyelenggara harus mengikuti upaya penyelesaian Sengketa yang menjadi pilihan Konsumen atau sesuai dengan yang disepakati antara Penyelenggara dan Konsumen sebelumnya.

Pasal 118

Penyelesaian Sengketa sektor keuangan melalui LAPS-SK dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan.

BAB XVIII
DATA DAN/ATAU INFORMASI PELINDUNGAN KONSUMEN

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 119

(1) Penyelenggara wajib memberikan data dan/atau informasi terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia secara lengkap, akurat, kini, utuh, dan tepat waktu.

(2) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui:
   a. laporan terkait Pelindungan Konsumen; dan/atau
   b. cara lainnya, yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 120

(1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 119 ayat (2) huruf a terdiri atas:
    a. laporan berkala; dan
    b. laporan insidental.
(2) Penyelenggara menyampaikan laporan berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yang mencakup:
    a. laporan rencana pelaksanaan edukasi;
    b. laporan pelaksanaan edukasi;
    c. laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen;
    d. laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen.
(3) Laporan insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b:
    a. laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen dalam hal terjadi insiden; dan
    b. laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen,

    yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
(4) Laporan insidental sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan kepada Bank Indonesia c.q. Departemen Surveilans Sistem Pembayaran dan Pelindungan Konsumen.
(5) Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk melakukan penyesuaian terhadap laporan terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang disampaikan.
(6) Penyampaian penyesuaian terhadap laporan terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja setelah tanggal pemberitahuan dari Bank Indonesia.
(7) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan sesuai dengan daftar laporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 121

(1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 120 ayat (1), disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring melalui sistem pelaporan.
(2) Laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan.
(3) Dalam hal sistem pelaporan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia, laporan disampaikan secara luring.

Bagian Kedua
Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi

Pasal 122

(1) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 120 ayat (2) huruf a paling sedikit memuat:
    a. sasaran berbasis risiko yang menjadi dasar program;

b. target peserta;
c. tema dan materi edukasi;
d. media pelaksanaan;
e. frekuensi kegiatan;
f. wilayah pelaksanaan; dan
g. anggaran.

(2) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 123

(1) Penyelenggara menyampaikan laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 122 ayat (1) paling lambat pada 30 November sebelum tahun pelaksanaan edukasi dimulai.
(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 maka batas waktu penyampaian laporan yaitu Hari Kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

Bagian Ketiga
Laporan Pelaksanaan Edukasi

Pasal 124

(1) Laporan pelaksanaan edukasi paling sedikit memuat:
a. sasaran berbasis risiko yang menjadi dasar program;
b. realisasi peserta;
c. tema dan materi edukasi;
d. media pelaksanaan;
e. frekuensi kegiatan;
f. wilayah pelaksanaan;
g. realisasi anggaran; dan
h. evaluasi pelaksanaan dan pengukuran capaian literasi keuangan, serta tindak lanjut.

(2) Laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 125

(1) Penyelenggara menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi paling lambat 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 paling lambat 29 Februari.
(3) Dalam hal tanggal batas waktu penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional,

dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia maka batas waktu penyampaian laporan yaitu Hari Kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

Bagian Keempat
Laporan terkait Penanganan Pengaduan Konsumen

Pasal 126

(1) Laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen paling sedikit memuat data:
    a. penerimaan Pengaduan;
    b. penyelesaian Pengaduan; dan
    c. pemantauan Pengaduan.
(2) Laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Pasal 127

(1) Penyelenggara menyampaikan laporan terkait penanganan Pengaduan secara triwulanan paling lambat tanggal 10 pada bulan Januari, bulan April, bulan Juli, dan bulan Oktober.
(2) Dalam hal 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 maka batas waktu penyampaian laporan yaitu Hari Kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.

Bagian Kelima
Laporan Lainnya Terkait Pelindungan Konsumen

Pasal 128

(1) Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyampaikan laporan berkala berupa laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 120 ayat (2) huruf d kepada Bank Indonesia.
(2) Mekanisme, frekuensi, dan batas waktu laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui surat Bank Indonesia.

Pasal 129

(1) Penyelenggara menyampaikan laporan:
    a. rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 122 ayat (1);
    b. laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 124 ayat (1); dan
    c. laporan terkait penanganan Pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 126 ayat (1),

    melalui sistem pelaporan yang diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan.
(2) Dalam hal sistem pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia, laporan sebagaimana dimaksud

pada ayat (1) disampaikan secara luring melalui surat elektronik atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

(3) Surat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada pelaporan_pkbi@bi.go.id yang ditujukan kepada Bank Indonesia c.q. Departemen Surveilans Sistem Pembayaran dan Pelindungan Konsumen.

BAB XIX
PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 130

(1) Bank Indonesia mengenakan sanksi administratif kepada Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

(2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
   a. teguran tertulis;
   b. denda;
   c. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
   d. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
   e. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi atau yang setara dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
   f. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.

(3) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.

(4) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diinformasikan kepada otoritas terkait lain.

Pasal 131

(1) Penyelenggara yang telah dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (2) huruf a tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

(2) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (2) huruf a disampaikan melalui surat dari Bank Indonesia kepada Penyelenggara.

Pasal 132

(1) Sanksi administratif berupa denda sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (2) huruf b hanya berlaku bagi pelanggaran ketentuan penyampaian laporan berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 120 ayat (1) huruf a.

(2) Dalam mengenakan sanksi administratif berupa denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia menyampaikan surat kepada Penyelenggara yang berisikan informasi mengenai:

a. pelanggaran yang dilakukan;
b. jumlah kewajiban membayar;
c. nomor rekening untuk pembayaran;
d. batas waktu pelaksanaan kewajiban pembayaran;
e. batas waktu penyampaian bukti pembayaran; dan
f. hal lain yang diperlukan.

Pasal 133

(1) Dalam hal setelah dikenakan sanksi teguran tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (2) huruf a, Penyelenggara tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (1), Penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 130 ayat (2) huruf b sampai dengan huruf f.
(2) Dalam hal terdapat tindakan pelanggaran Penyelenggara yang berdampak signifikan terhadap Konsumen, Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tanpa melalui peringatan tertulis.

Pasal 134

(1) Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan sanksi administratif berupa denda, Bank Indonesia berwenang untuk mengubah denda yang telah dikenakan kepada Penyelenggara menjadi sanksi:
a. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya; atau
b. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Berdasarkan perubahan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sanksi administratif berupa denda dinyatakan hapus.

Pasal 135

(1) Tata cara pengenaan sanksi termasuk besaran sanksi untuk pelanggaran ketentuan mengenai penyampaian laporan melalui sistem pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 129 ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai pelaporan.
(2) Tata cara pengenaan sanksi termasuk besaran sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku bagi penyampaian laporan yang dilakukan secara luring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 129 ayat (2).

BAB XX
PELAKSANAAN KOORDINASI DAN SINERGI

Pasal 136

(1) Dalam pelaksanaan Pelindungan Konsumen terhadap Penyelenggara, Bank Indonesia dapat melakukan koordinasi dan sinergi dengan:
a. kementerian;
b. lembaga;
c. aparat penegak hukum;
d. asosiasi;
e. otoritas; dan/atau

f. pihak lainnya.

(2) Koordinasi dan sinergi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
   a. harmonisasi Kebijakan Pelindungan Konsumen;
   b. pemenuhan kepatuhan Penyelenggara;
   c. keberdayaan Konsumen; dan
   d. pengembangan Kebijakan Pelindungan Konsumen.

(3) Koordinasi dan sinergi terkait pemenuhan kepatuhan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, antara lain dilakukan melalui pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct)*.

(4) Koordinasi dan sinergi terkait keberdayaan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c, antara lain dilakukan melalui:
   a. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa; dan
   b. kegiatan edukasi dan sosialisasi.

(5) Koordinasi dan sinergi terkait pengembangan Kebijakan Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d, antara lain dilakukan melalui:
   a. pertukaran data dan/atau informasi; dan
   b. kerja sama riset, kajian, dan survei terkait Pelindungan Konsumen.

Pasal 137

Koordinasi dan sinergi dengan pihak eksternal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 136 dilakukan melalui forum koordinasi, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama, dan/atau bentuk koordinasi dan sinergi lainnya.

BAB XXI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 138

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

Pasal 139

Pada saat Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku, Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 20 Tahun 2023 tanggal 14 Desember 2023 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 140

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 30 September 2026

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR,

TTD.

FILIANINGSIH HENDARTA

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR
NOMOR 32 TAHUN 2026
TENTANG
TATA CARA PELAKSANAAN PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

I. UMUM

Dalam rangka memperkuat kerangka Pelindungan Konsumen, Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 6 Tahun 2026 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia. Untuk mengimplementasikan Peraturan Bank Indonesia tersebut, diperlukan ketentuan pelaksanaan berupa Peraturan Anggota Dewan Gubernur, yang secara komprehensif mengatur tata cara Pelindungan Konsumen dengan mempertimbangkan perkembangan karakteristik dan kebutuhan Konsumen, perkembangan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara, perkembangan ekonomi keuangan digital, serta kebutuhan untuk mewujudkan pelaksanaan Pelindungan Konsumen yang efektif, proporsional, dan berorientasi pada kepentingan Konsumen.

Pengaturan tersebut dilakukan untuk merespons perkembangan prinsip Pelindungan Konsumen dan praktik terbaik di tingkat internasional, serta perkembangan sektor keuangan digital. Selain itu, terdapat penyesuaian terhadap cakupan Penyelenggara dan meningkatnya risiko implementasi Pelindungan Konsumen pada Penyelenggara yang memerlukan penguatan terhadap kerangka kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen.

Pengaturan dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur tersebut mencakup antara lain:

a. pelaksanaan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan;
b. penerapan Perjanjian Baku;
c. penerapan pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
d. penerapan Perilaku Penyelenggara *(Market Conduct);*
e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa;
f. penyampaian data dan/atau informasi Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia; dan
g. ketentuan lain yang diperlukan untuk mendukung efektivitas pelaksanaan Pelindungan Konsumen.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “Penyelenggara lainnya” adalah pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, termasuk kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank.

Pasal 4

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif di antaranya mengenai peran Penyelenggara dalam memberikan:

1. pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat; dan
2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan, manfaat, biaya, dan risiko serta prosedur dan mekanisme Pelindungan Konsumen di Penyelenggara pada saat pemasaran sampai dengan penanganan Pengaduan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan" adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab" adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif, dan bertanggung jawab dari Penyelenggara dalam menjalankan bisnis dengan memperhatikan kepentingan Konsumen di antaranya:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
2. mencegah lahirnya konflik kepentingan antara Penyelenggara dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan Penyelenggara, contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, tetapi secara prioritas memusatkan tujuan pada detail informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan kepada Konsumen, dan penanganan Pengaduan tidak dilakukan oleh pegawai atau pemimpin kantor Penyelenggara yang memiliki kaitan dengan Pengaduan dari Konsumen.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen" adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan pelindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh Penyelenggara, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien" adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan dan Sengketa di antaranya mencakup perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara dengan sederhana, cepat, dan biaya yang terjangkau.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "penegakan kepatuhan" adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan Penyelenggara untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan, contoh:

1. pembentukan unit Pelindungan Konsumen;
2. tanggung jawab Penyelenggara atas kesalahan dan/atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian;
3. tanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara; dan
4. pelaporan pelaksanaan Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia.

Huruf g

Yang dimaksud dengan "persaingan yang sehat" adalah prinsip persaingan antar-Penyelenggara dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur, tidak melawan hukum, dan tidak menghambat persaingan usaha.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "bentuk produk dan/atau layanan" adalah jenis produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara dalam melaksanakan kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Bank Indonesia, termasuk produk dan/atau layanan yang secara langsung dimanfaatkan oleh Konsumen maupun yang digunakan dalam rangka mendukung penyelenggaraan kegiatan di bidang Sistem Pembayaran atau Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Yang dimaksud dengan “kapasitas Penyelenggara” antara lain model bisnis dan skala kegiatan usaha Penyelenggara. Contohnya yaitu penerapan prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen bagi Penyelenggara berskala kecil dapat menggunakan sistem informasi yang sederhana.

Pasal 5

Ayat (1)

Edukasi diarahkan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan kemampuan mengambil keputusan serta mendorong perilaku yang aman dan bertanggung jawab dalam menggunakan produk dan/atau layanan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Contoh edukasi yaitu sosialisasi, seminar, pelatihan, pendampingan, kampanye edukasi, pameran, penyebarluasan materi, dan/atau bentuk interaksi lainnya yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara Penyelenggara dan Konsumen.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "terencana" yaitu dilaksanakan berdasarkan strategi dan kebijakan literasi Penyelenggara sesuai dengan profil risiko layanan.

Yang dimaksud dengan "terukur" yaitu memiliki tujuan, indikator capaian, sasaran peserta, materi, metode pelaksanaan, serta evaluasi pelaksanaan.

Yang dimaksud dengan "berkelanjutan" yaitu dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

Yang dimaksud dengan "masif" yaitu menjangkau Konsumen dan masyarakat secara luas melalui berbagai sarana komunikasi. Jangkauan disesuaikan dengan karakteristik kegiatan usaha dan kelompok sasaran agar tepat sasaran.

Yang dimaksud dengan "berorientasi pada Konsumen *(consumer centric*)" yaitu disesuaikan dengan kebutuhan, karakteristik, dan tingkat literasi Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Kompleksitas penggunaan produk dan/atau layanan antara lain berkaitan dengan tahapan transaksi, penggunaan teknologi, keterlibatan pihak lain, dan tingkat pemahaman yang diperlukan untuk menggunakan produk dan/atau layanan.

Huruf c

Contoh kerentanan Konsumen yaitu masyarakat lanjut usia berumur 60 (enam puluh) tahun atau lebih, penyandang disabilitas, pengguna baru layanan digital, pelaku usaha mikro dan kecil, serta masyarakat dengan tingkat literasi keuangan atau akses keuangan yang terbatas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (5)

Data dan/atau informasi dapat berasal dari sumber internal dan/atau sumber eksternal yang diperoleh Penyelenggara secara sah. Penggunaan data dan/atau informasi oleh Penyelenggara disesuaikan dengan relevansinya terhadap risiko yang dihadapi.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Contoh kelompok sasaran yaitu pelajar, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, lanjut usia, pengguna baru layanan digital, serta Konsumen korporasi atau peserta layanan sesuai dengan kegiatan usaha Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh metode estimasi yang dapat dipertanggungjawabkan yaitu menggunakan data mengenai jumlah pengunjung, pengguna jalan, penumpang, pemirsa, pendengar, pengguna unik, atau data lain yang relevan dengan media yang digunakan.

Contoh dokumentasi penetapan estimasi yaitu dokumen yang memuat sumber data, periode pengukuran, asumsi yang digunakan, metode penghitungan, dan hal lain yang digunakan dalam penetapan estimasi.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "karakteristik produk dan/atau layanan" antara lain deskripsi, persyaratan termasuk biaya, cara mengakses, menggunakan dan menghentikan penggunaan produk dan/atau layanan agar Konsumen dapat memahami cara kerja produk dan/atau layanan sebelum menggunakannya.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "manfaat dan risiko produk dan/atau layanan" yaitu informasi mengenai manfaat yang dapat diperoleh oleh Konsumen dari penggunaan produk dan/atau layanan serta risiko yang mungkin timbul.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "hak dan kewajiban Konsumen" yaitu informasi mengenai hak yang dimiliki Konsumen dan kewajiban yang harus dipenuhi dalam penggunaan produk dan/atau layanan, termasuk tata cara penyampaian Pengaduan Konsumen. Sebagai contoh, hak memperoleh informasi, menggunakan sarana Pengaduan dan penyelesaian Sengketa, kewajiban memberikan informasi yang benar, serta memenuhi perjanjian.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pelindungan data dan/atau informasi Konsumen" yaitu informasi mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen, penggunaan data secara aman, dan kewaspadaan terhadap penyalahgunaan data.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "kewaspadaan terhadap modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan" yaitu informasi mengenai cara menggunakan produk dan/atau layanan secara aman, pengenalan modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan, langkah pencegahannya dan tindakan yang perlu dilakukan apabila Konsumen mengalami atau mengetahui adanya dugaan kejahatan dan/atau penipuan.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “keamanan transaksi digital” yaitu termasuk dalam definisi “penerusan perintah transfer dana secara digital” sebagaimana mengacu pada Peraturan Bank Indonesia mengenai Pengaturan Industri Sistem Pembayaran.
Contoh materi mengenai “keamanan transaksi digital” antara lain penggunaan aplikasi resmi, pemeriksaan identitas penerima sebelum konfirmasi transaksi, dan pengamanan perangkat serta kredensial autentikasi.

Huruf b

Contoh materi mengenai “peningkatan kemampuan Konsumen dalam mengenali dan menghindari risiko keuangan digital” antara lain latihan mengenali tautan atau permintaan yang mencurigakan, memverifikasi pihak yang menghubungi, menghentikan transaksi yang diragukan, dan melapor melalui kanal resmi.

Ayat (4)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “akurasi” adalah materi atau konten edukasi memuat informasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan, ketentuan, serta perkembangan terkini yang relevan.
Yang dimaksud dengan “relevansi” adalah materi atau konten edukasi disesuaikan dengan tujuan edukasi, kebutuhan, karakteristik, tingkat literasi, serta isu atau risiko yang dihadapi Konsumen dan/atau masyarakat.
Yang dimaksud dengan “kemudahan pemahaman” adalah materi atau konten edukasi disampaikan dengan bahasa dan penyajian yang jelas, sederhana, serta sesuai dengan karakteristik sasaran edukasi.
Yang dimaksud dengan “aksesibilitas” adalah konten edukasi disampaikan melalui bentuk, media, atau kanal yang memungkinkan materi dimaksud dapat diakses oleh sasaran edukasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhannya.
Yang dimaksud dengan “kemampuan materi untuk mendorong tindakan Konsumen yang aman dan bertanggung jawab” adalah materi atau konten edukasi memberikan informasi, panduan, atau pesan yang dapat digunakan Konsumen untuk memahami risiko, mengambil keputusan, dan melakukan tindakan yang mendukung pelindungan dirinya dalam menggunakan produk dan/atau layanan.

Huruf b

Pihak lain yang relevan antara lain kementerian, otoritas, lembaga, asosiasi atau industri lainnya.

Ayat (5)

Materi edukasi pada tahapan sebelum penggunaan produk dan/atau layanan, antara lain mencakup karakteristik produk

dan/atau layanan, manfaat dan risiko produk dan/atau layanan, hak dan kewajiban Konsumen, langkah dan/atau materi edukasi lain yang diperlukan pada tahap sebelum penggunaan produk dan/atau layanan.

Materi pada saat penggunaan produk dan/atau layanan, antara lain mencakup panduan penggunaan dan keamanan produk dan/atau layanan dan/atau materi edukasi lain yang diperlukan pada tahap pada saat penggunaan produk dan/atau layanan.

Materi pada saat setelah penggunaan produk dan/atau layanan, antara lain mencakup kewaspadaan terhadap modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan, pelindungan data dan/atau informasi Konsumen, dan/atau materi edukasi lain yang diperlukan pada tahap setelah penggunaan produk dan/atau layanan.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Efektivitas penyampaian antara lain dinilai dari kesesuaian metode dan media dengan tujuan pembelajaran. Materi yang memerlukan keterampilan dapat disampaikan melalui demonstrasi, simulasi, atau pendampingan.

Huruf e

Penyelenggara memastikan sasaran yang memiliki keterbatasan aksesibilitas kanal atau media tertentu memperoleh alternatif akses yang sesuai dengan kebutuhannya. Alternatif akses antara lain materi cetak, penjelasan lisan, audio, teks pendamping video, atau pendampingan, sesuai dengan karakteristik sasaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh media cetak yaitu buku, modul, booklet, brosur, infografis cetak, poster, dan kartu edukasi.

Huruf b

Contoh media luar ruangan yaitu baliho, *billboard*, spanduk, videotron, layar informasi, dan media pada sarana transportasi.

Huruf c

Contoh media penyiaran antara lain radio dan televisi.

Huruf d

Contoh bahan tayangan dan alat bantu edukasi antara lain bahan presentasi, alat peraga, perangkat simulasi, rekaman suara dan video.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Contoh situs web antara lain portal pembelajaran, pusat informasi digital, dan laman khusus edukasi.

Huruf b

Contoh aplikasi antara lain fitur edukasi yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* dan aplikasi lain yang disediakan Penyelenggara.

Huruf c

Yang dimaksud media sosial yaitu media berbagi informasi, gambar, suara, dan/atau video.

Huruf d

Contoh konferensi video yaitu webinar dan pertemuan virtual.

Huruf e

Yang dimaksud layanan pesan dan/atau surat elektronik yaitu pesan yang disampaikan melalui sarana komunikasi elektronik.

Huruf f

Contoh media pembelajaran elektronik yaitu modul elektronik, kelas daring, kuis interaktif, dan simulasi digital.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “langsung atau waktu nyata” adalah penyampaian edukasi yang memungkinkan komunikasi dan tanggapan pada waktu yang bersamaan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “tidak langsung atau tidak dalam waktu nyata” adalah penyampaian edukasi yang dapat diakses tanpa mensyaratkan pelaksana dan sasaran edukasi berkomunikasi pada waktu yang bersamaan.

Ayat (6)

Penggunaan lebih dari satu media dapat dilakukan secara bersamaan atau saling melengkapi.

Contoh penyampaian edukasi yaitu dilakukan melalui konferensi video yang dilengkapi dengan modul elektronik dan materi pada situs web.

Pasal 10

Ayat (1)

Frekuensi dihitung berdasarkan kegiatan yang memiliki tujuan, materi, sasaran, dan bukti pelaksanaan yang dapat diidentifikasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Contoh produk dan/atau layanan untuk jangka waktu kurang atau sama dengan 12 (dua belas) bulan yaitu surat berharga komersial.

Ayat (4)

Dokumentasi pelaksanaan edukasi dalam bentuk antara lain materi, jadwal, rekaman pelaksanaan atau daftar hadir, analitik media, instrumen pengukuran, dan ringkasan hasil guna mendukung evaluasi internal organisasi Penyelenggara dan/atau laporan yang disampaikan kepada Bank Indonesia.

Pasal 11

Wilayah pelaksanaan dapat mencakup lokasi kegiatan yang disesuaikan dengan media pelaksanaan edukasi.

Pasal 12

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pelaksanaan edukasi yang terintegrasi dengan kegiatan sosialisasi atau kegiatan lain yaitu dilakukan dalam kegiatan untuk meningkatkan literasi keuangan, pameran, kegiatan pemasaran dan kegiatan komunitas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Lihat penjelasan Pasal 8 ayat (4) huruf b.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Contoh biaya yang dipersamakan yaitu biaya iklan/promosi, biaya komunikasi, atau biaya hubungan pelanggan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “bagian biaya yang digunakan untuk edukasi” yaitu seluruh anggaran yang berkaitan dengan pelaksanaan edukasi antara lain biaya yang digunakan untuk persiapan materi.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

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 layanan dalam satu paket dengan produk dan/atau layanan lain.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “manfaat” adalah nilai tambah, kegunaan, atau keuntungan yang dapat diperoleh Konsumen dari penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan sesuai dengan karakteristik dan tujuan penggunaannya, termasuk metode, pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

Huruf d

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 layanan.

Huruf e

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

Huruf f

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 g

Yang dimaksud dengan “mekanisme penggunaan produk dan/atau layanan” adalah tahapan, prosedur, dan cara yang harus dilakukan Konsumen dalam memperoleh, menggunakan, memanfaatkan, dan/atau menghentikan penggunaan produk dan/atau layanan.

Huruf h

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

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

Contoh:

Pernyataan bahwa produk dan/atau layanan yang menguntungkan harus dapat memberikan kelebihan produk dan/atau layanan 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 layanan yang sebenarnya dari setiap produk dan/atau layanan seperti manfaat, biaya, dan risiko.

Huruf d

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

Huruf e

Yang dimaksud dengan “tidak berpotensi menyesatkan” adalah informasi produk dan/atau layanan yang tidak menimbulkan potensi 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, dan/atau harga sebenarnya dari produk dan/atau layanan yang diiklankan, atau tentang tidak tersedianya hadiah suatu produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Huruf a

Komunikasi penawaran produk dan/atau layanan 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 layanan 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.

Huruf l

Cukup jelas.

Huruf m

Cukup jelas.

Ayat (2)

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

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “pihak ketiga” antara lain agen, pemengaruh (*influencer*), dan/atau mitra.

Pasal 20

Ayat (1)

Termasuk hal lain yang dipersamakan antara lain pemberian informasi melalui media sosial.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Termasuk dalam Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia yaitu Penyelenggara yang mendapat penetapan dari Bank Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 21

Huruf a

Yang dimaksud dengan "waktu setempat" adalah waktu di lokasi Konsumen.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Termasuk "mekanisme bagi Konsumen untuk menyampaikan pernyataan penolakan" antara lain pilihan untuk berlangganan pemasaran atau tidak berlangganan pemasaran bagi Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Contoh sarana resmi antara lain *call center*, laman resmi, kantor Penyelenggara, email, *messaging application*, dan/atau media sosial.

Ayat (2)

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

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

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 24

Termasuk melakukan pemantauan kebenaran informasi antara lain pemantauan informasi produk dan/atau layanan yang beredar melalui media sosial *(cyber patrol)*.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "tatap muka" yaitu kegiatan penyediaan sarana produk dan/atau layanan yang memerlukan kehadiran atau pertemuan fisik antara Penyelenggara dan Konsumen, sedangkan yang dimaksud dengan "tanpa tatap muka" yaitu kegiatan penyediaan sarana dan/atau informasi yang tidak memerlukan kehadiran atau pertemuan fisik antara Penyelenggara dan Konsumen.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "proses pelayanan yang memudahkan Konsumen" yaitu proses pelayanan yang sederhana, transparan, dan tidak mempersulit Konsumen dalam memperoleh, menggunakan, dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "identifikasi dan mitigasi hambatan akses yang dapat dialami oleh Konsumen" adalah upaya Penyelenggara untuk mengenali dan mengurangi kondisi yang dapat menyebabkan Konsumen mengalami kesulitan atau tidak dapat memperoleh, menggunakan, dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Hambatan akses dapat berupa keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan literasi, keterbatasan akses terhadap teknologi, dan/atau hambatan lainnya yang relevan dengan karakteristik Konsumen.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 27

Yang dimaksud tidak diskriminatif adalah tidak membedakan golongan, suku, ekonomi, agama, dan warna kulit.

Contoh pengecualian dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian yaitu perlakuan bagi nasabah prioritas yang mendapatkan layanan berbeda dari nasabah umum berdasarkan perjanjian.

Pasal 28

Ayat (1)

Termasuk Konsumen dengan kebutuhan khusus yaitu antara lain lanjut usia dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih dan penyandang disabilitas.

Ayat (2)

Huruf a

Termasuk penyediaan bantuan oleh petugas pada saat Konsumen berhalangan hadir secara fisik ke kantor Bank.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Termasuk penyediaan sarana dan prasarana dengan kebutuhan Konsumen yang berkebutuhan khusus antara lain:

1. penyediaan infrastruktur atau jalan landai untuk penyandang disabilitas dan penyediaan kursi roda untuk penyandang disabilitas;
2. penyediaan anjungan tunai mandiri (ATM) khusus atau mudah digunakan oleh penyandang disabilitas; dan
3. penyediaan antrian prioritas bagi Konsumen yang berkebutuhan khusus.

Huruf d

Contoh penyediaan informasi sesuai dengan kebutuhan Konsumen yang berkebutuhan khusus yaitu informasi dalam huruf braille, informasi dalam format visual atau audio visual, dan bentuk aksesibilitas lainnya sesuai dengan kebutuhan Konsumen.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Struktur biaya yang jelas antara lain biaya operasional dalam penyediaan produk dan/atau layanan, biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem infrastruktur, dan biaya pengelolaan risiko dan keamanan sistem.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "penyediaan produk dan/atau layanan dengan itikad baik" adalah Penyelenggara dalam menyediakan, menawarkan, dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada Konsumen dilakukan dengan memperhatikan kepentingan Konsumen dan tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan yang merugikan Konsumen. Penerapan iktikad baik dilakukan dengan memberikan informasi yang benar mengenai produk dan/atau layanan, tidak menyembunyikan informasi yang material, dan tidak mengambil keuntungan dari ketidaktahuan atau keterbatasan pemahaman Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “penjagaan kerahasiaan informasi Konsumen” adalah upaya Penyelenggara untuk menjaga informasi Konsumen agar tidak diakses, digunakan, atau diungkapkan kepada pihak yang tidak berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penjagaan kerahasiaan informasi Konsumen antara lain

dilakukan dengan membatasi akses terhadap informasi Konsumen berdasarkan kebutuhan dan kewenangan, menerapkan pengamanan terhadap informasi Konsumen, dan memastikan penggunaan atau pengungkapan informasi Konsumen sesuai dengan tujuan dan dasar yang diperbolehkan.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pencegahan benturan kepentingan" adalah upaya Penyelenggara untuk mencegah kondisi ketika kepentingan pribadi anggota direksi, anggota dewan komisaris, atau yang setara, pegawai, dan/atau pihak lain yang terlibat dalam kegiatan Penyelenggara memengaruhi pengambilan keputusan yang berkaitan dengan Konsumen dan dapat merugikan Konsumen.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "*mis-selling*" adalah tindakan menawarkan, memasarkan, dan/atau memberikan produk dan/atau layanan kepada Konsumen dengan cara yang tidak sesuai dengan kebutuhan, kemampuan, profil, tujuan, dan/atau karakteristik Konsumen, termasuk dengan memberikan informasi yang tidak benar, tidak lengkap, atau menyesatkan sehingga Konsumen mengambil keputusan yang tidak sesuai dengan kondisi atau kepentingannya.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan mekanisme persetujuan sesuai kewenangan adalah mekanisme untuk memberikan persetujuan antara lain sesuai dengan jabatan dan tugas pokok.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*)" adalah mekanisme yang memungkinkan anggota direksi atau yang setara, anggota dewan komisaris atau yang setara, pegawai, dan/atau pihak lain untuk menyampaikan laporan mengenai dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh anggota direksi atau yang setara, anggota dewan komisaris atau yang setara, pegawai, dan/atau pihak lain dalam lingkungan Penyelenggara.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "mekanisme penanganan benturan kepentingan" adalah mekanisme untuk mengidentifikasi, mengungkapkan, mencegah, dan menangani keadaan ketika kepentingan pribadi anggota direksi atau yang setara, anggota dewan komisaris atau yang setara, pegawai dan/atau pihak lain yang terlibat dalam kegiatan Penyelenggara dapat memengaruhi objektivitas pengambilan keputusan dan berpotensi merugikan Konsumen.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pemberian sanksi internal terhadap pelanggaran" adalah pemberian tindakan disiplin kepada

anggota direksi atau yang setara, anggota dewan komisaris atau yang setara, dan/atau pegawai yang terbukti melakukan pelanggaran terhadap ketentuan internal Penyelenggara dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan, sesuai dengan tingkat pelanggaran.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan kemampuan target konsumen antara lain:

a. kemampuan target Konsumen untuk memenuhi kewajiban terkait produk dan/atau layanan; dan/atau
b. kemampuan target Konsumen untuk memahami fitur, manfaat, risiko, nilai atau harga, dan biaya produk dan/atau layanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 32

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "aset Konsumen" adalah aset yang dimiliki dan/atau menjadi hak Konsumen yang berada dalam penguasaan dan/atau tanggung jawab Penyelenggara dalam rangka penyelenggaraan produk dan/atau layanan.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "pembatasan akses terhadap aset Konsumen sesuai dengan kewenangan" adalah pengaturan hak akses berdasarkan tugas, fungsi, jabatan, dan kewenangan pihak yang dapat mengakses atau melakukan tindakan terhadap aset Konsumen.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "pencatatan dan rekonsiliasi aset Konsumen" adalah proses pencatatan dan pencocokan secara berkala antara catatan aset Konsumen pada sistem Penyelenggara dengan sumber pencatatan atau catatan pembanding yang relevan.

Huruf d

Termasuk dari transaksi yang terindikasi *fraud* dan/atau penipuan yaitu transaksi yang tidak dilakukan, tidak diperintahkan, tidak disetujui oleh Konsumen, atau disetujui oleh Konsumen akibat dari penipuan atau manipulasi.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "penelusuran terhadap penyebab kejadian" antara lain mencakup pemeriksaan terhadap

sistem, proses, akses, aktivitas pegawai, dan/atau pihak lain yang berkaitan dengan kejadian.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pemberian pilihan” adalah Penyelenggara memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk menyatakan persetujuan atau penolakan secara bebas.

Contoh: dalam aplikasi, pilihan “setuju” dan “tidak setuju” untuk penggunaan informasi Konsumen untuk tujuan pemasaran disediakan secara jelas dan tidak disembunyikan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “sesuai dengan tujuan yang telah diinformasikan dan/atau disetujui” adalah Penyelenggara tidak menggunakan informasi Konsumen untuk tujuan lain yang tidak berkaitan atau tidak sesuai dengan tujuan yang telah disampaikan kepada Konsumen dan/atau disetujui oleh Konsumen, kecuali diperbolehkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “menarik kembali persetujuan” adalah tindakan Konsumen untuk mencabut persetujuan yang sebelumnya telah diberikan kepada Penyelenggara atas penggunaan informasi mengenai dirinya, sepanjang penarikan persetujuan tersebut diperbolehkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “menolak penggunaan informasi mengenai dirinya untuk tujuan pemasaran” adalah pilihan Konsumen untuk tidak menerima pemasaran yang disampaikan oleh Penyelenggara melalui sarana komunikasi yang digunakan untuk pemasaran.

Ayat (3)

Penghentian penyampaian pemasaran mencakup penghentian penyampaian pemasaran melalui sarana komunikasi yang telah ditolak oleh Konsumen.

Contoh: Konsumen telah menyatakan tidak ingin menerima pemasaran melalui email maka Penyelenggara tidak lagi mengirimkan email pemasaran kepada Konsumen tersebut, meskipun Penyelenggara tetap dapat menyampaikan komunikasi yang diperlukan untuk pelaksanaan layanan, seperti pemberitahuan transaksi atau informasi keamanan akun.

Pasal 34

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan ”data konsumen” antara lain data pribadi dan data badan hukum.

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.

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.

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “kebijakan retensi data” adalah kebijakan yang menetapkan jangka waktu dan tata cara penyimpanan data Konsumen serta kondisi yang menjadi dasar dilakukannya penghapusan dan/atau pemusnahan data.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Penetapan pihak yang bertanggung jawab mencakup penetapan fungsi, unit kerja, atau pejabat yang bertanggung jawab atas penerapan pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen sesuai dengan struktur organisasi Penyelenggara.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pengelolaan dan pemantauan antara lain dilakukan untuk memastikan penggunaan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan kewenangan, tujuan, dan dasar yang sah.

Huruf d

Penanganan insiden keamanan antara lain mencakup identifikasi, pengamanan, pemulihan, penelusuran penyebab, dan tindakan perbaikan atas insiden yang dapat mengganggu keamanan aset, privasi, dan/atau data Konsumen.

Huruf e

Pengelolaan pihak ketiga mencakup antara lain penetapan persyaratan pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen dalam perjanjian kerja sama.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “ketidakpahaman Konsumen” adalah keluhan Konsumen akibat ketidakpahaman terhadap ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait suatu produk dan/atau layanan Penyelenggara.

Contoh ketidakpahaman Konsumen atas ketentuan Bank Indonesia antara lain:

1. mekanisme penanganan Pengaduan kepada Penyelenggara dan Bank Indonesia; dan/atau
2. kebijakan Bank Indonesia atas produk dan/atau layanan Penyelenggara.

Huruf b

Angka 1

Lihat penjelasan ayat (2) huruf a.

Angka 2

Yang dimaksud dengan ”indikasi pelanggaran” adalah potensi ketidakpatuhan terhadap indikasi pelanggaran terhadap ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara.

Contoh Pengaduan terkait pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara antara lain:

a. etika penagihan kartu kredit;
b. pembebanan *surcharge*;
c. *double swipe* kartu untuk pengambilan data pribadi Konsumen;
d. penyalahgunaan kartu kredit dengan melakukan gesek tunai;
e. penolakan penggunaan kartu kredit atau debit oleh *merchant*; dan/atau
f. penyalahgunaan wewenang internal pegawai dari Penyelenggara.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen” adalah berkurangnya dan/atau potensi berkurangnya aset, uang, atau kekayaan materiil yang dialami oleh Konsumen akibat menggunakan produk dan/atau layanan Penyelenggara.

Contoh kegagalan operasional antara lain:

a. transaksi *top up* tidak berhasil namun saldo terpotong;
b. transfer tidak berhasil namun saldo terpotong; dan/atau

c. pembayaran gagal diproses namun saldo terpotong.

Contoh transaksi tidak sah antara lain disebabkan oleh:

a. akun diambil alih (*account takeover*);
b. rekayasa sosial (*social engineering*);
c. pengelabuan melalui tautan (*phishing*);
d. pengelabuan melalui sms (*smishing*);
e. pengelabuan melalui telepon (*vishing*); dan/atau
f. penggandaan kartu (*skimming*).

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan kegagalan operasional dari Penyelenggara antara lain disebabkan:

a. permasalahan atau kerusakan pada sistem teknologi informasi dari Penyelenggara; dan
b. kelalaian sumber daya manusia dari Penyelenggara.

Huruf b

Lihat penjelasan Pasal 32 ayat (2) huruf d.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 39

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Angka 1

Contoh identitas Konsumen yaitu nomor KTP, nomor telepon, email.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Contoh bukti pendukung lainnya yaitu nomor kartu, nomor rekening, transaksi, setoran dan/atau bukti lainnya atas penggunaan produk dan/atau layanan.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Contoh pencatatan informasi Pengaduan yaitu register penerimaan Pengaduan.

Huruf f

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Contoh pihak lain terkait yang bekerja sama dengan Penyelenggara adalah penyelenggara penunjang, *merchant aggregator,* vendor, penyedia barang dan/atau jasa, agen pemasaran, jasa penagihan (*debt collector*), dan pengelola *call center*.

Pasal 44

Cukup jelas.

Pasal 45

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Laporan internal mengenai penanganan antara lain memuat informasi mengenai jenis produk dan/atau layanan 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 penanganan Pengaduan, antara lain:

1. nomor penerimaan Pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
2. nomor penanganan Pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
3. surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan apabila jangka waktu pemrosesan Pengaduan diperpanjang;
4. hasil penyelesaian Pengaduan; dan
5. ringkasan penanganan Pengaduan.

Pasal 46

Ayat (1)

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

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Lihat penjelasan Pasal 32 ayat (2) huruf d.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 47

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Lihat penjelasan Pasal 32 ayat (2) huruf d.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Lihat penjelasan Pasal 32 ayat (2) huruf d.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan "Putusan yang bersifat final" adalah putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa.

Ayat (5)

Contoh kewajiban finansial yaitu ganti rugi, pengembalian dana, pemberian kompensasi, pemulihan akun, pemulihan nama baik, dan/atau bentuk lainnya.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "pihak ketiga" antara lain penyelenggara penunjang, *merchant aggregator*, vendor, penyedia barang dan/atau jasa, agen pemasaran, jasa penagihan (*debt collector*) dan pengelola *call center* yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Termasuk dalam penerapan prinsip Pelindungan Konsumen oleh pihak ketiga antara lain keterlibatan pihak ketiga untuk pelaksanaan edukasi dan penanganan Pengaduan.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "klausula mengenai kewajiban penerapan prinsip Pelindungan Konsumen" antara lain

ketentuan dalam perjanjian kerja sama yang mewajibkan pihak ketiga untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Konsumen, memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan, memperlakukan Konsumen secara adil, serta memenuhi ketentuan mengenai penanganan Pengaduan Konsumen sesuai dengan ruang lingkup kerja sama.

Contoh klausula mengenai kewajiban penerapan prinsip Pelindungan Konsumen:

Bahwa penyedia *call center* wajib menjaga kerahasiaan data Konsumen, hanya menggunakan data untuk tujuan layanan, mengikuti prosedur penanganan Pengaduan Penyelenggara, dan dilarang menggunakan data Konsumen untuk kepentingan lain di luar perjanjian.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "pengecekan ketersediaan kebijakan dan/atau pedoman" antara lain pengecekan terhadap dokumen kebijakan, atau pedoman yang dimiliki pihak ketiga telah relevan dengan penerapan prinsip Pelindungan Konsumen sesuai dengan ruang lingkup kerja sama.

Contoh pengecekan ketersediaan kebijakan dan/atau pedoman yaitu dalam kerja sama dengan agen pemasaran, Penyelenggara melakukan pengecekan terhadap ketersediaan kebijakan dan/atau pedoman terkait keamanan dan pelindungan privasi Konsumen.

Pasal 50

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "pihak ketiga yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang" adalah pihak ketiga yang berdasarkan peraturan perundang-undangan wajib memiliki izin atau persetujuan untuk melakukan kegiatan usahanya namun pihak ketiga tersebut tidak memiliki izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Contoh Penyelenggara menghindari benturan kepentingan antara lain:

a. pegawai unit audit internal tidak diperbolehkan menangani Pengaduan; dan

b. pegawai unit pemasaran yang merangkap menangani Pengaduan dan terlibat dalam Pengaduan oleh Konsumen, tidak diperbolehkan menangani Pengaduan tersebut.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Huruf a

Yang dimaksud dengan ”memiliki pengalaman di bidang yang relevan” yaitu memiliki pengalaman kerja sebelumnya dan/atau pengetahuan yang berkaitan dengan Pelindungan Konsumen, kepatuhan, penanganan Pengaduan Konsumen, dan/atau bidang lain yang mendukung pelaksanaan unit Pelindungan Konsumen.

Huruf b

Yang dimaksud dengan ”memahami produk dan/atau layanan Penyelenggara” yaitu memiliki pengetahuan terkait karakteristik, manfaat, dan risiko atas produk dan/atau layanan Penyelenggara.

Huruf c

Yang dimaksud dengan ”telah mengikuti pelatihan dasar terkait Pelindungan Konsumen” yaitu telah mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dalam pelaksanaan unit Pelindungan Konsumen, seperti pelatihan terkait pelindungan data Konsumen.

Pasal 55

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Contoh tugas unit khusus Pelindungan Konsumen yaitu:

a. menyusun pedoman terkait pelindungan aset dan data Konsumen;
b. menyusun mekanisme mengenai pelindungan aset dan data Konsumen;
c. melakukan pemantauan terhadap mekanisme pelindungan aset dan data Konsumen;
d. memberikan rekomendasi perbaikan atas hasil pemantauan pelindungan aset dan data Konsumen;
e. mengoordinasikan penanganan insiden yang berkaitan dengan pelindungan aset dan data Konsumen, termasuk penyampaian rekomendasi tindak lanjut; dan
f. melaksanakan tugas lain yang mendukung pelaksanaan pelindungan aset dan data Konsumen.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 56

Ayat (1)

Contoh jenis pelatihan terkait pengembangan kompetensi di bidang:

a. penanganan Pengaduan;
b. pelindungan data;
c. penyampaian edukasi; dan
d. pelatihan terkait Pelindungan Konsumen lainnya;

Contoh jenjang pelatihan terkait pengembangan kompetensi untuk mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen yaitu pelatihan dasar, pelatihan menengah, dan pelatihan lanjut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "mempertimbangkan kesetaraan hak dan kewajiban" yaitu menyusun Perjanjian Baku yang memberikan hak dan kewajiban kepada Penyelenggara dan Konsumen secara proporsional sesuai dengan karakteristik produk dan/atau layanan, serta tidak menempatkan salah satu pihak pada posisi secara tidak seimbang.

Contohnya yaitu Penyelenggara memberikan hak kepada Konsumen untuk memperoleh pemberitahuan 30 (tiga puluh) Hari Kerja sebelum dilakukan perubahan syarat dan ketentuan Perjanjian Baku.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan "pemenuhan hak Konsumen dan kewajiban Penyelenggara" adalah pelaksanaan Perjanjian Baku yang memberikan pelindungan terhadap hak Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk penyampaian informasi yang benar, penanganan Pengaduan, dan pemberian penyelesaian apabila terjadi kerugian yang menjadi tanggung jawab Penyelenggara.

Contohnya yaitu Penyelenggara menindaklanjuti Pengaduan Konsumen dan memberikan penggantian kerugian apabila berdasarkan hasil pemeriksaan, kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan Penyelenggara.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan asas kewajaran termasuk nilai-nilai yang berlaku pada masyarakat antara lain moral dan adat istiadat yang berlaku di masyarakat.

Contohnya yaitu Penyelenggara menyusun Perjanjian Baku sesuai dengan praktik terbaik (*best practices*) di industri.

Pasal 60

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh persetujuan Konsumen:

a. memberi tanda persetujuan;
b. tanda tangan, baik elektronik maupun non-elektronik; dan/atau
c. mekanisme lain yang dapat dibuktikan.

Pasal 61

Cukup jelas.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Contoh menjaga keamanan kredensial yaitu adanya klausul terkait Konsumen wajib menjaga *Personal Identification Number* (PIN) dan tidak memberikan *One Time Password* (OTP) kepada orang lain.

Huruf b

Yang dimaksud "mekanisme autentikasi transaksi" yaitu tata cara autentikasi yang digunakan Penyelenggara untuk memastikan transaksi dilakukan oleh Konsumen yang berhak, termasuk dalam hal ini apabila Penyelenggara membutuhkan autentikasi transaksi.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh sarana resmi Penyelenggara dalam hal terjadi insiden yaitu *call center,* kantor Penyelenggara, *email, messaging application*, dan/atau media sosial.

Huruf b

Contoh langkah yang dapat dilakukan oleh Konsumen dalam hal terjadi insiden yaitu segera melaporkan insiden tersebut kepada Penyelenggara, mengganti kredensial, dan/atau mengikuti petunjuk Penyelenggara lainnya.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Huruf a

Dalam penyusunan Perjanjian Baku antara lain memenuhi muatan Perjanjian Baku sebagaimana diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 66

Cukup jelas.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Pengendalian akses antara lain mencakup autentikasi, otorisasi, pembatasan hak akses, dan pengelolaan akses berdasarkan fungsi dan kewenangan.

Huruf b

Pemantauan aktivitas sistem informasi antara lain dilakukan untuk mendeteksi aktivitas yang tidak sah atau tidak sesuai dengan kewenangan.

Huruf c

Pencadangan dan pemulihan sistem informasi dilakukan untuk memastikan ketersediaan dan keberlangsungan data apabila terjadi gangguan atau insiden.

Huruf d

Pengujian keamanan sistem informasi antara lain dapat dilakukan melalui pengujian kerentanan, simulasi insiden, dan/atau metode lain sesuai dengan karakteristik sistem dan tingkat risiko.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Tindak lanjut atas hasil pengujian dapat berupa perbaikan kelemahan sistem, pembaruan konfigurasi, dan/atau tindakan lain yang diperlukan sesuai dengan tingkat risiko.

Pasal 70

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan ”kegagalan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen” adalah kegagalan melindungi data dan/atau Konsumen dalam hal kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi, termasuk pelanggaran keamanan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, yang mengarah pada perusakan, kehilangan, perubahan, pengungkapan, atau akses yang tidak sah terhadap data dan/atau informasi Konsumen yang dikirim, disimpan, atau diproses.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 71

Cukup jelas.

Pasal 72

Ayat (1)

Kegiatan peningkatan literasi merupakan upaya meningkatkan pemahaman, kemampuan, dan kepercayaan Konsumen dan masyarakat dalam menggunakan produk dan/atau layanan secara aman dan bertanggung jawab.

Ayat (2)

Huruf a

Pelaksanaan edukasi dilaksanakan mengacu pada Bab II Penerapan Prinsip Edukasi Yang Memadai pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

Huruf b

Penyampaian informasi berupa penyampaian informasi yang relevan bagi penggunaan produk dan/atau layanan secara aman dan bertanggung jawab.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "sosialisasi" antara lain penyampaian atau pengenalan informasi terkait produk dan/atau layanan kepada Konsumen atau masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman.

Huruf d

Contoh kegiatan lain yang terkait peningkatan literasi yaitu kampanye, simulasi, penyediaan materi pembelajaran mandiri, atau kegiatan lain yang mendukung peningkatan literasi keuangan.

Pasal 73

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Termasuk memperhatikan kebutuhan Konsumen dan masyarakat adalah memperhatikan aksesibilitas kerentanan antara lain pada Konsumen dan masyarakat lanjut usia dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih, penyandang disabilitas, pengguna baru layanan digital, pelaku usaha mikro dan kecil, serta yang memiliki tingkat literasi keuangan atau akses keuangan yang terbatas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (4)

Contoh sarana bersama melalui kolaborasi yaitu pemanfaatan repositori materi bersama asosiasi, otoritas, maupun industri dengan pengkinian dan akses yang dapat dipastikan oleh Penyelenggara.

Pasal 74

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Kebijakan dan/atau prosedur internal dapat berupa kebijakan dan/atau prosedur khusus mengenai pelaksanaan edukasi atau menjadi bagian dari kebijakan dan/atau prosedur internal Penyelenggara.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud "kebutuhan Konsumen dan masyarakat" yaitu Penyelenggara menilai kebutuhan Konsumen dan/atau atas keterbaruan materi atau fitur dalam sarana literasi.

Huruf c

Yang dimaksud "tingkat pemanfaatan" yaitu tingkat penggunaan atau akses terhadap sarana literasi oleh Konsumen dan masyarakat.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "perkembangan risiko" yaitu perkembangan modus penipuan, ancaman keamanan siber, dan/atau risiko lain yang berpotensi merugikan Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dokumentasi perubahan memungkinkan penelusuran versi materi yang digunakan pada periode tertentu.

Pasal 75

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan mencakup kesesuaian kegiatan dengan rencana, sasaran, materi, dan media pelaksanaan.

Evaluasi terhadap hasil kegiatan mencakup satu atau lebih aspek pengetahuan dan pemahaman, keterampilan, sikap dan keyakinan, atau perilaku Konsumen.

Pemilihan aspek evaluasi terhadap hasil kegiatan disesuaikan dengan tujuan kegiatan.

Ayat (4)

Contoh metode evaluasi yaitu umpan balik peserta, penilaian sebelum dan/atau setelah kegiatan, survei, asesmen berbasis kasus atau simulasi, data pemanfaatan sarana literasi, data Pengaduan, atau data dan/atau informasi lain yang tersedia.

Cakupan evaluasi dapat dilakukan berdasarkan sampel dan tidak mengharuskan identifikasi peserta secara individual apabila bentuk kegiatan atau media pelaksanaan tidak memungkinkan dilakukannya identifikasi.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 76

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “transaksi atau komunikasi yang mencurigakan” yaitu transaksi atau komunikasi yang mengandung indikasi penipuan, rekayasa sosial (*social engineering*), atau penyalahgunaan data dan/atau informasi Konsumen.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "langkah pengamanan" antara lain menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen serta segera melaporkan indikasi penyalahgunaan kepada Penyelenggara.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “perubahan perilaku” yaitu perubahan tindakan Konsumen dalam menggunakan produk dan/atau layanan yang menunjukkan peningkatan kehati-hatian dan kemampuan mengelola risiko.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “pemanfaatan data secara agregat” adalah penggunaan data yang telah diolah sehingga tidak mengungkap identitas individual Konsumen.

Pasal 79

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Penyampaian disesuaikan dengan urgensi tindakan Konsumen, tanpa menunggu selesainya seluruh penelitian mendalam.

Dalam hal informasi belum lengkap, Penyelenggara menyampaikan informasi awal yang tersedia.

Informasi dapat disampaikan antara lain melalui notifikasi aplikasi, pesan kepada Konsumen terdampak, laman resmi, atau pusat layanan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)
Cukup jelas.
Ayat (5)
Cukup jelas.

Pasal 80
Cukup jelas.

Pasal 81
Cukup jelas.

Pasal 82
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Huruf a
Tahap prapenjualan antara lain mencakup perancangan produk dan/atau layanan seperti *piloting, sandbox,* dan/atau inovasi produk dan/atau layanan baru, pengujian terhadap desain produk dan/atau layanan, penyusunan perjanjian baku, dan kegiatan lain di tahap pra-penjualan.
Huruf b
Tahap penjualan antara lain mencakup kegiatan edukasi kepada konsumen dan/atau calon konsumen, penyediaan informasi produk dan/atau layanan, penyampaian informasi produk dan/atau layanan, pemasaran produk dan/atau layanan, dan kegiatan lain di tahap penjualan.
Huruf c
Tahap pascapenjualan antara lain mencakup pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, perubahan atau penghentian produk dan/atau layanan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen; dan kegiatan lain di tahap pascapenjualan.
Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 83
Cukup jelas.

Pasal 84
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia antara lain asosiasi.
Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 85
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Termasuk ketentuan Bank Indonesia yaitu ketentuan Bank Indonesia mengenai pengaturan industri sistem pembayaran.
Ayat (3)
Cukup jelas.

Ayat (4)

Pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct)* disusun berdasarkan siklus penggunaan layanan Konsumen (*consumer journey*), yang mencakup pra-penjualan, penjualan, dan pasca penjualan, serta terhadap tata kelola dan pengendalian, serta sumber daya manusia dan budaya.

Pasal 86

Cukup jelas.

Pasal 87

Ayat (1)

Contoh penyampaian asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* dinyatakan terlambat berdasarkan ketentuan Bank Indonesia mengenai pengaturan industri sistem pembayaran.

Ayat (2)

Contoh penyampaian asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* dinyatakan tidak menyampaikan berdasarkan ketentuan Bank Indonesia mengenai pengaturan industri sistem pembayaran.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas

Pasal 88

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 89

Cukup jelas.

Pasal 90

Cukup jelas.

Pasal 91

Cukup jelas.

Pasal 92

Cukup jelas.

Pasal 93

Cukup jelas.

Pasal 94

Cukup jelas.

Pasal 95

Cukup jelas.

Pasal 96

Cukup jelas.

Pasal 97

Cukup jelas.

Pasal 98

Cukup jelas.

Pasal 99

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Lihat penjelasan Pasal 38 ayat (2).

Ayat (4)

Lihat penjelasan Pasal 38 ayat (3).

Pasal 100

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "memastikan penanganan Pengaduan Konsumen secara efektif" adalah penanganan Pengaduan sesuai dengan mekanisme penanganan Pengaduan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Yang dimaksud dengan "memastikan penanganan Pengaduan Konsumen secara efisien" adalah pemrosesan Pengaduan dilakukan tidak melebihi *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 101

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud identitas diri antara lain: KTP, SIM, Paspor, dan/atau KITAS.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 102

Cukup jelas

Pasal 103

Cukup jelas.

Pasal 104

Cukup jelas.

Pasal 105

Cukup jelas.

Pasal 106

Cukup jelas.

Pasal 107

Cukup jelas.

Pasal 108

Ayat (1)

Huruf a

Edukasi merupakan kegiatan untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Huruf b

Konsultansi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, surat elektronik, surat, atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Huruf c

Fasilitasi merupakan upaya penyelesaian pengaduan Konsumen dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk dalam rangka tindak lanjut penanganan Pengaduan yang hasilnya dituangkan dalam berita acara fasilitasi.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia antara lain asosiasi industri.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 109

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pengaduan yang ditinjau kembali oleh Penyelenggara adalah Pengaduan yang telah disampaikan oleh Konsumen dan telah ditangani oleh Penyelenggara.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh media lain antara lain surat elektronik.

Pasal 110

Cukup jelas.

Pasal 111

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

Pasal 112

Cukup jelas.

Pasal 113

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 114

Cukup jelas.

Pasal 115

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 116

Cukup jelas.

Pasal 117

Cukup jelas.

Pasal 118

Cukup jelas.

Pasal 119

Cukup jelas.

Pasal 120

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “laporan berkala” adalah laporan yang disampaikan secara periodik antara lain laporan triwulanan dan tahunan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “laporan insidental” adalah laporan yang disampaikan kepada Bank Indonesia antara lain secara tidak periodik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen antara lain laporan bulanan terkait penanganan Pengaduan Konsumen. Contoh laporan lainnya yaitu laporan struktur unit Pelindungan Konsumen.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 121

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan antara lain Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bank umum terintegrasi.

Ayat (3)

Penyampaian secara luring disampaikan antara lain melalui surat elektronik.

Pasal 122

Cukup jelas.

Pasal 123

Cukup jelas.

Pasal 124

Cukup jelas.

Pasal 125

Cukup jelas.

Pasal 126

Cukup jelas.

Pasal 127

Cukup jelas.

Pasal 128

Cukup jelas.

Pasal 129

Cukup jelas.

Pasal 130

Cukup jelas.

Pasal 131

Cukup jelas.

Pasal 132

Cukup jelas.

Pasal 133

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Indikator tindakan pelanggaran yang berdampak signifikan antara lain jumlah nasabah terdampak dan/atau jumlah nominal kerugian.

Pasal 134

Cukup jelas.

Pasal 135

Cukup jelas.

Pasal 136

Cukup jelas.

Pasal 137

Cukup jelas.

Pasal 138

Cukup jelas.

Pasal 139

Cukup jelas.

Pasal 140

Cukup jelas.