

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)
PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2023
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

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

- a. Penerbitan UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) merupakan upaya pemerintah untuk memajukan kesejahteraan umum melalui reformasi sektor keuangan Indonesia. Salah satu isu yang mendorong penerbitan UU P2SK adalah masih rendahnya perlindungan konsumen dalam sektor keuangan. Pelindungan konsumen dipandang sebagai suatu persyaratan yang perlu diperkuat guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan produk dan layanan keuangan sehingga pada akhirnya mendukung tercapainya stabilitas sektor keuangan. Berbagai pengaturan terkini yang diatur dalam UU P2SK secara spesifik belum tercantum dalam pengaturan yang ada saat ini di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Demikian pula dengan terbitnya UU PDP maka perlu ditinjau kembali substansi pengaturan mengenai perlindungan data serta adanya update G20/OECD *High Level Principles on Financial Consumer Protection*. Untuk itu Bank Indonesia perlu menyesuaikan dan mengatur kembali mengenai aspek-aspek perlindungan konsumen yang berada dalam cakupan kewenangan Bank Indonesia, agar dapat sejalan dan mendukung penerapan UU tersebut.

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

a. Redefinisi Konsumen dan Penyelenggara

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

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

b. Penyesuaian Ruang Lingkup Pelindungan Konsumen

Ruang lingkup pelindungan konsumen Bank Indonesia tetap terdiri dari Penyelenggara di bidang sistem pembayaran, kegiatan layanan uang, pasar uang dan pasar valas, serta pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia. Namun, dilakukan penegasan bahwa Penyelenggara tersebut adalah yang berhubungan langsung dengan Konsumen

c. Penyempurnaan Prinsip Pelindungan Konsumen

Pengaturan prinsip perlindungan konsumen disempurnakan selaras dengan UUP2SK dan *international best practices*, serta memperhatikan perkembangan inovasi keuangan digital, yaitu:

- 1) kesetaraan dan perlakuan yang adil;
- 2) keterbukaan dan transparansi;
- 3) edukasi dan literasi;
- 4) perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
- 5) pelindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
- 6) pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
- 7) penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif; dan
- 8) penegakan kepatuhan.

d. Penjelasan Tujuan Pelindungan Konsumen

Penambahan pengaturan terkait tujuan dari pelindungan konsumen, yaitu:

- 1) menciptakan ekosistem Pelindungan Konsumen yang mewujudkan kepastian hukum serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien;
- 2) menumbuhkan kesadaran Penyelenggara mengenai perilaku bisnis yang bertanggung jawab, perlakuan yang adil, memberikan pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan Penyelenggara; dan
- 3) meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Konsumen mengenai produk dan/atau layanan Penyelenggara serta meningkatkan pemberdayaan Konsumen.

e. Penambahan Pengaturan terkait Hak dan Kewajiban Konsumen dan Penyelenggara

Dalam rangka pelindungan konsumen, diatur hak dan kewajiban dari Penyelenggara dan Konsumen.

f. Penguatan Penanganan Pengaduan Konsumen melalui Penyelesaian Sengketa

Dalam hal Konsumen memiliki pengaduan, Konsumen dapat menyampaikan kepada Penyelenggara terlebih dahulu. Apabila Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara, maka Konsumen dapat menyampaikan:

- 1) pengaduan kepada Bank Indonesia;
- 2) sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa; atau
- 3) sengketa kepada Pengadilan.

Dalam melakukan penanganan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.

g. Penyesuaian Sanksi Administratif

Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban dalam rangka perlindungan konsumen dikenai sanksi administratif berupa:

- 1) peringatan tertulis;
- 2) pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- 3) pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- 4) pemberhentian pengurus;
- 5) denda administratif;
- 6) pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- 7) pencabutan izin usaha.

3. Apa saja yang menjadi Hak dan Kewajiban Penyelenggara?

a. Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, Penyelenggara memiliki hak dan kewajiban. Kewajiban Penyelenggara adalah menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen, dan menginformasikan dan memastikan Konsumen mengetahui hak Konsumen dan kewajiban Konsumen.

b. Hak Penyelenggara meliputi:

- 1) menerima pembayaran sesuai dengan nilai atau harga, dan/atau biaya terhadap produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen;
- 2) memastikan adanya iktikad baik Konsumen;
- 3) mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;

- 4) mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;
- 5) melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 6) mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh Penyelenggara; dan
- 7) hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kewajiban Penyelenggara meliputi:

1) Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil, seperti:

- a) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.
- c) Penyelenggara wajib menyusun pedoman penetapan biaya produk dan/atau jasa yang dikenakan kepada Konsumen dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

- a) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
 - i. fitur produk dan/atau jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi; dan
 - ii. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
- b) Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi.

3) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Edukasi dan Literasi

Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat.

4) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab

- a) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan dengan Konsumen.
- b) Penyelenggara wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku:
 - i. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri dan/atau pihak lain; dan
 - ii. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, dan/atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan Konsumen.
- c) Penyelenggara wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau jasa yang ditawarkan kepada Konsumen.

5) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Pelindungan Aset Konsumen terhadap Penyalahgunaan

- a) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara.
- b) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai pelindungan aset Konsumen.
- c) Penyelenggara wajib menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa serta perkembangan aset kepada Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.

6) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Pelindungan Data dan Informasi Konsumen

- a) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- b) Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan data dan/atau informasi Konsumen secara lengkap, akurat, kini, dan utuh.
- c) Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.
- d) Penyelenggara wajib memastikan Konsumen memiliki hak untuk dapat mengakhiri, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.

7) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

- a) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara efektif.
- b) Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- c) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- d) Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dilakukan oleh:
 - i. direksi;
 - ii. dewan komisaris;
 - iii. pengurus;
 - iv. pegawai Penyelenggara; dan/atau
 - v. pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan Penyelenggara.

8) kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penegakan Kepatuhan

Penyelenggara wajib memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen.

9) kewajiban Penyelenggara dalam Kerja Sama Penyelenggara

Penyelenggara wajib memastikan pihak lain yang digunakan jasanya dalam melakukan kegiatan bisnis dengan Konsumen untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

4. Apa yang menjadi Hak dan Kewajiban Konsumen?

1) Hak Konsumen meliputi:

- a) mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
- b) memilih produk dan/atau layanan;
- c) mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) mengakses data dan/atau informasi Konsumen yang dikelola oleh Penyelenggara;

- e) mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- f) didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- g) mendapat edukasi keuangan;
- h) diperlakukan atau dilayani secara benar;
- i) mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j) mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k) hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Kewajiban Konsumen meliputi:

- a) mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Penyelenggara sebelum membeli produk dan/atau layanan Penyelenggara;
- b) membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
- c) beriktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
- d) memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
- e) membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya atas produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Penyelenggara; dan
- f) mengikuti upaya penyelesaian sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- g) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.

5. Larangan apa yang perlu dipatuhi Penyelenggara?

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

- 1) menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
- 2) mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;
- 3) memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;

- 4) menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati;
- 5) menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
- 6) memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;
- 7) menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
- 8) menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
- 9) membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan
- 10) membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.