



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.13/BI, 2023

KEUANGAN. BI. Pelindungan Konsumen BI.
(Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 38/BI)

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 3 TAHUN 2023
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dengan telah berlakunya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan telah memperkuat kewenangan Bank Indonesia untuk melakukan pengaturan dan pengawasan pelindungan konsumen di sektor keuangan;
- b. bahwa terdapat perkembangan prinsip pelindungan konsumen sejalan dengan meningkatnya risiko bagi konsumen yang ditimbulkan dari inovasi dan digitalisasi produk dan/atau layanan di sektor keuangan, sehingga perlu dilakukan penguatan pengaturan mengenai pelindungan konsumen Bank Indonesia;
- c. bahwa Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia perlu diganti guna menyesuaikan dengan perkembangan prinsip pelindungan konsumen;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Konsumen adalah orang perseorangan, korporasi, atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum, atau badan lainnya sebagai pemilik dan/atau pemanfaat akhir produk dan/atau layanan yang disediakan oleh penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan atau diteruskan kepada penyelenggara lain.
2. Penyelenggara adalah setiap pihak, baik bank maupun lembaga selain bank, yang melakukan kegiatan yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen.
3. Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
4. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, mekanisme, infrastruktur, sumber dana untuk pembayaran, dan akses ke sumber dana untuk pembayaran, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.
5. Penyedia Jasa Pembayaran adalah bank atau lembaga selain bank yang menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran kepada pengguna jasa.
6. Kegiatan Layanan Uang adalah kegiatan usaha yang menggunakan uang sebagai objek utama layanan.
7. 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.
8. 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.

9. Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis termasuk dalam bentuk elektronik yang ditetapkan secara sepihak oleh Penyelenggara dan memuat klausul baku tentang isi, bentuk, dan cara pembuatan, serta digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.

Pasal 2

Pelindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup Konsumen dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

BAB II PENYELENGGARA

Pasal 3

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 meliputi:

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
 - b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
 - c. pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
 - d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia,
- yang berhubungan langsung dengan Konsumen.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan Penyedia Jasa Pembayaran.
- (2) Penyedia Jasa Pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan aktivitas berupa:
 - a. penyediaan informasi sumber dana;
 - b. *payment initiation* dan/atau *acquiring services*;
 - c. penatausahaan sumber dana;
 - d. layanan remitansi; dan/atau
 - e. aktivitas lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (3) Dalam penyelenggaraan aktivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyedia Jasa Pembayaran melakukan penyelenggaraan akses ke sumber dana untuk pembayaran berupa:
 - a. instrumen;
 - b. kanal; dan/atau
 - c. akses ke sumber dana lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (4) Akses ke sumber dana untuk pembayaran berupa instrumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a meliputi:
 - a. uang elektronik;
 - b. perintah transfer;
 - c. alat pembayaran menggunakan kartu atau bentuk virtual yang memiliki karakteristik seperti alat

- pembayaran menggunakan kartu;
- d. cek;
 - e. bilyet giro; dan
 - f. instrumen perpindahan dana lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (5) Akses ke sumber dana untuk pembayaran berupa kanal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b meliputi:
- a. kanal pembayaran menggunakan teknologi *quick response code* dengan skema *merchant presented mode* atau skema lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;
 - b. mesin *electronic data capture*;
 - c. mesin anjungan tunai mandiri;
 - d. kanal pembayaran *online* menggunakan teknologi berbasis *mobile* atau internet, termasuk *proprietary channel* atau *shared channel* oleh Penyedia Jasa Pembayaran yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan sumber dana; dan
 - e. kanal pembayaran menggunakan metode atau penggunaan teknologi tertentu lainnya untuk perpindahan dana transfer debit dan transfer kredit.

Pasal 5

Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b melakukan:

- a. kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank; dan/atau
- b. Kegiatan Layanan Uang lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 6

- (1) Pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing meliputi:
 - a. pelaku Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing;
 - b. lembaga pendukung Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing; dan/atau
 - c. pihak lainnya yang terkait dengan kegiatan dan transaksi di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.
- (2) Pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melakukan kegiatan:
 - a. penerbitan instrumen Pasar Uang; dan/atau
 - b. pendukung transaksi di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing,
 yang berhubungan langsung dengan Konsumen.

BAB III PRINSIP PELINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 7

- (1) Penyelenggara dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
- (2) Prinsip Pelindungan Konsumen meliputi:
 - a. kesetaraan dan perlakuan yang adil;

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

Pasal 8

Pelindungan Konsumen diselenggarakan dengan tujuan:

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

BAB IV

HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA DAN KONSUMEN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 9

- (1) Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara memiliki:
 - a. hak Penyelenggara; dan
 - b. kewajiban Penyelenggara.
- (2) Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
 - a. menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen; dan
 - b. menginformasikan dan memastikan Konsumen mengetahui hak Konsumen dan kewajiban Konsumen.

Bagian Kedua Hak Penyelenggara

Pasal 10

Hak Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a meliputi:

- a. menerima pembayaran sesuai dengan nilai atau harga, dan/atau biaya terhadap produk dan/atau layanan yang

- disepakati dengan Konsumen;
- b. memastikan adanya iktikad baik Konsumen;
- c. mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;
- d. mendapat perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;
- e. melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh Penyelenggara; dan
- g. hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga Kewajiban Penyelenggara

Paragraf 1

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil

Pasal 11

- (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 dan prosedur mengenai kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai layanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2)

dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib menyusun pedoman penetapan biaya produk dan/atau jasa yang dikenakan kepada Konsumen dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara harus memperhatikan asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.
- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk elektronik untuk ditawarkan oleh Penyelenggara melalui media elektronik.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat klausul baku yang berisi:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. 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;
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
 - d. menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan

- secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati;
- e. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah perjanjian ditandatangani oleh Konsumen;
 - f. memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;
 - g. menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti perjanjian secara sepihak;
 - h. menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
 - i. membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian; dan
 - j. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi sengketa terkait dengan perjanjian.
- (2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 16

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 2

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

Pasal 17

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
- a. fitur produk dan/atau jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan

- konsekuensi; dan
 - b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan secara jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak menyesatkan.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan:
- a. bahasa Indonesia yang mudah dimengerti; dan
 - b. tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.

Pasal 18

Dalam hal terdapat kegiatan pemasaran dan iklan serta hal lain yang dipersamakan, Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2) dan ayat (3).

Pasal 19

Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 atau Pasal 18 dikenai sanksi administratif berupa:

- a. peringatan tertulis;
- b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 20

- (1) Dalam hal terdapat perubahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1), Penyelenggara wajib menginformasikan kepada Konsumen.
- (2) Perubahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pemberlakuan perubahan.
- (3) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dapat menghentikan penggunaan produk dan/atau jasa tanpa dikenai ganti rugi atau penalti.
- (4) Dalam hal Penyelenggara tidak mendapat tanggapan Konsumen dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja setelah pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara dapat menganggap Konsumen menyetujui perubahan informasi.
- (5) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 22

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip keterbukaan dan transparansi serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 3

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Edukasi dan Literasi

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat.
- (2) Dalam melakukan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib memiliki fungsi edukasi.
- (3) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan.
- (4) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.
- (5) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;

- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 24

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip edukasi dan literasi serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 4

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan dengan Konsumen.
- (2) Dalam menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur, tidak melawan hukum, atau tidak menghambat persaingan usaha.
- (3) Perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan prinsip internasional, kesepakatan asosiasi, dan/atau norma umum lainnya.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 26

- (1) Penyelenggara wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku:
 - a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri dan/atau pihak lain; dan
 - b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, dan/atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau

- kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau jasa yang ditawarkan kepada Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 28

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 5

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Pelindungan Aset Konsumen terhadap Penyalahgunaan

Pasal 29

- (1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan aset Konsumen.
- (2) 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.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 31

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 6

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip
Pelindungan Data dan Informasi Konsumen

Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki:
 - a. fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - b. sistem informasi dan ketahanan siber yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
 - c. mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;

- d. pemberhentian pengurus;
- e. denda administratif;
- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Penyelenggara wajib memastikan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (3) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 34

- (1) Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan data dan/atau informasi Konsumen secara lengkap, akurat, kini, dan utuh.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 35

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika:

- a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis atau mekanisme lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - b. Penyelenggara diwajibkan untuk memberikan informasi Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Persetujuan dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (4) Dalam hal Konsumen memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi Konsumen selain yang disetujui oleh Konsumen.
- (5) Konsumen berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) atau ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- (2) Penyelenggara wajib memastikan Konsumen memiliki hak untuk dapat mengakhiri, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;

- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan;
dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 37

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 7

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

Pasal 38

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara efektif.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan;
dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 39

- (1) Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib bersama-sama Penyelenggara untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan;
dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 40

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Konsumen.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 41

- (1) Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan.
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 42

- (1) 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:
 - a. direksi;
 - b. dewan komisaris;
 - c. pengurus;

- d. pegawai Penyelenggara; dan/atau
 - e. pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan Penyelenggara.
- (2) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Konsumen, Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
- (3) Bentuk tanggung jawab Penyelenggara atas kerugian Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:
- a. ganti rugi;
 - b. pemulihan nama baik; dan/atau
 - c. bentuk lainnya.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 8

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penegakan Kepatuhan

Pasal 44

- (1) Penyelenggara wajib memastikan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;

- f. pencabutan izin produk dan/atau layanan;
dan/atau
- g. pencabutan izin usaha.

Pasal 45

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 9

Kewajiban Penyelenggara dalam Kerja Sama Penyelenggara

Pasal 46

- (1) Dalam hal Penyelenggara menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan kegiatan bisnis dengan Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini.
- (2) Penyelenggara dilarang bekerjasama dengan pihak lain yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan;
dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 47

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Keempat
Hak Konsumen

Pasal 48

Hak Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b 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.

Bagian Kelima Kewajiban Konsumen

Pasal 49

Kewajiban Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf b 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.

BAB V SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 50

- (1) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
- (2) Sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melaksanakan fungsi edukasi, fungsi pelindungan data dan/atau informasi Konsumen, serta fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan

Konsumen wajib mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi.

- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 51

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VI PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN

Pasal 52

Dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 38 ayat (1), Konsumen dapat menyampaikan:

- a. pengaduan kepada Bank Indonesia;
- b. sengketa kepada lembaga atau badan penyelesaian sengketa; atau
- c. sengketa kepada Pengadilan.

Bagian Kesatu Penanganan Pengaduan oleh Bank Indonesia

Pasal 53

- (1) Pengaduan yang dapat disampaikan Konsumen kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 huruf a termasuk dalam ruang lingkup Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
- (2) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia berupa adanya:
 - a. ketidakpahaman Konsumen;
 - b. indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; dan/atau
 - c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan ketentuan:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
 - b. permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (4) Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia dapat dilakukan secara langsung dan/atau tidak langsung.
- (5) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia berupa:
- a. edukasi;
 - b. konsultasi; dan
 - c. fasilitasi.

Pasal 54

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Kedua

Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan

Pasal 55

- (1) 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.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban menjadi anggota lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan dan tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VII
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

Pasal 56

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen.
- (2) Penerapan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup paling sedikit:
 - a. pengawasan aktif oleh pengurus dan pengawas;
 - b. kecukupan kebijakan dan prosedur;
 - c. kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko; dan
 - d. sistem pengendalian intern yang menyeluruh.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 57

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VIII
PELAPORAN

Pasal 58

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia.
- (2) Laporan terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi;
 - b. laporan pelaksanaan edukasi;
 - c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
 - d. laporan lainnya terkait Pelindungan Konsumen.
- (3) Mekanisme penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan cara:
 - a. penyampaian laporan kepada Bank Indonesia dapat dilakukan secara daring melalui sistem Bank Indonesia dan/atau luring secara berkala atau insidental; dan/atau
 - b. mekanisme lain yang ditetapkan Bank Indonesia.

- (4) Untuk penyampaian laporan berkala secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dan pengenaan sanksi dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala.
- (5) Penyampaian data dan/atau informasi melalui mekanisme lain sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b dapat berupa pertemuan dengan Bank Indonesia atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (6) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan dan penyampaian laporan diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB IX PENGAWASAN

Pasal 59

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara melalui:
 - a. pengawasan tidak langsung; dan/atau
 - b. pengawasan langsung.
- (2) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia berwenang untuk meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara wajib menyampaikan dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan atas permintaan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. peringatan tertulis;
 - b. pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - c. pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha untuk sebagian atau seluruhnya;
 - d. pemberhentian pengurus;
 - e. denda administratif;
 - f. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan/atau
 - g. pencabutan izin usaha.

Pasal 60

Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1), Bank Indonesia berwenang meminta Penyelenggara untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu kepada Penyelenggara.

Pasal 61

- (1) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 59 ayat (1), Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB X
KOORDINASI

Pasal 62

Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam penerapan Pelindungan Konsumen.

BAB XI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 63

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, semua peraturan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6605), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Pasal 64

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 299, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6605), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 65

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

GUBERNUR BANK INDONESIA,

ttd.

PERRY WARJIYO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA R.I

No.38/BI, 2023

KEUANGAN. BI. Pelindungan Konsumen BI.
(Penjelasan atas Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2023 Nomor 13/BI)

PENJELASAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2023 TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

I. UMUM

Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yang berkelanjutan serta sistem keuangan yang kuat, Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang menguatkan pengaturan berbagai aspek di sektor keuangan antara lain mengenai penguatan kelembagaan otoritas Bank Indonesia sebagai otoritas di sektor keuangan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi Penyelenggara di bidang moneter, Sistem Pembayaran, dan makroprudensial yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen.

Pengaturan Pelindungan Konsumen dalam undang-undang dimaksud mencakup hak dan kewajiban Konsumen, penyesuaian prinsip Pelindungan Konsumen, pengawasan perilaku pasar (*market conduct*), dan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Sejalan dengan meningkatnya risiko bagi Konsumen yang ditimbulkan dari inovasi dan digitalisasi produk dan/atau layanan di sektor keuangan, serta perkembangan prinsip Pelindungan Konsumen perlu dilakukan penguatan pengaturan mengenai Pelindungan Konsumen yang mengacu pada peraturan perundang-undangan dan praktik terbaik di internasional (*international best practices*).

Berdasarkan hal tersebut, Bank Indonesia perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang 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 b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud “pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia” antara lain bank yang melakukan kegiatan penyetoran dan/atau penarikan uang rupiah.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Huruf a

Contoh pelaku Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing antara lain penerbit instrumen Pasar Uang.

Huruf b

Contoh lembaga pendukung Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing antara lain bank, perusahaan efek, dan lembaga lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yang berhubungan langsung dengan Konsumen dalam rangka menawarkan produk dan/atau jasa tertentu di Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

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

Huruf b

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

Huruf c

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

Huruf d

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

Huruf e

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

Huruf f

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

Huruf g

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

Huruf h

Yang dimaksud dengan "penegakan kepatuhan" adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan Penyelenggara untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Pemberian informasi kepada Konsumen dapat dilakukan melalui edukasi secara langsung dan pembuatan materi edukasi untuk disampaikan melalui media cetak, media elektronik, dan media sosial.

Pasal 10

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “memastikan adanya iktikad baik Konsumen” yaitu dilakukan antara lain dengan melakukan

verifikasi terhadap informasi dan/atau dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “menyesatkan” antara lain Konsumen menyampaikan informasi yang tidak lengkap sehingga menyebabkan kesimpulan yang salah.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kesetaraan akses” adalah pelayanan atau perlakuan yang tidak diskriminatif kepada setiap Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Layanan khusus antara lain pemberian pendampingan. Konsumen dengan kebutuhan khusus antara lain tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, dan usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “asas keseimbangan dalam pembuatan perjanjian” misalnya Penyelenggara memastikan Konsumen menerima informasi secara lengkap dan utuh mengenai manfaat dan risiko suatu produk dan/atau jasa.

Yang dimaksud dengan “asas keadilan dalam pembuatan perjanjian” misalnya Konsumen telah sepakat untuk membayar biaya jasa dari Penyelenggara dan Penyelenggara juga harus memberikan jasa tersebut sesuai dengan perjanjian.

Yang dimaksud dengan “asas kewajaran dalam pembuatan perjanjian” misalnya penetapan biaya yang dikenakan atas produk dan/atau jasa harus sesuai dengan biaya dan kelaziman.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “klausul baku” adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh Penyelenggara yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh Konsumen.

Penggunaan klausul baku dilakukan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf a

Klausul pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen di antaranya Konsumen membebaskan Penyelenggara dari tanggung jawab dan/atau pemberian ganti rugi dalam bentuk apa pun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh Konsumen atau kuasanya. Klausul baku tersebut mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum merupakan tanggung jawab Penyelenggara, menjadi tanggung jawab Konsumen melalui perjanjian.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan layanan" di antaranya Penyelenggara melakukan penambahan biaya administrasi secara sepihak.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati“ termasuk yang mengakibatkan munculnya aturan baru.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Pemberian informasi mengenai fitur produk dan/atau jasa serta permohonan produk dan/atau jasa diberikan secara tertulis melalui media yang mudah diakses oleh Konsumen atau lisan yang tercatat sebagai bukti telah dilakukan pemberian informasi.

Bukti pemberian informasi secara lisan dapat berbentuk format data elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Penggunaan bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi dapat disertai terjemahan dalam bahasa asing.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 18

Yang dimaksud dengan “hal lain yang dipersamakan” antara lain media sosial.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perubahan informasi” adalah perubahan informasi atas produk dan/atau jasa Penyelenggara yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian.

Penyampaian perubahan informasi dapat dilakukan menggunakan surat menyurat maupun elektronik, baik secara langsung kepada setiap Konsumen maupun dalam bentuk pengumuman.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Sarana resmi yang disediakan Penyelenggara berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui laman resmi Penyelenggara;
- b. informasi lisan melalui *call center* Penyelenggara; dan/atau
- c. sarana elektronik lain milik Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Pelaksanaan edukasi dapat dilakukan antara lain melalui kegiatan sosialisasi.

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

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

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

Ayat (4)

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

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Perilaku bisnis yang bertanggung jawab oleh Penyelenggara terdiri atas perencanaan, penjualan, pasca penjualan termasuk penanganan pengaduan, dan/atau perilaku bisnis lainnya.

Termasuk dalam perilaku bisnis yang bertanggung jawab yaitu Penyelenggara memiliki tata cara terkait pengelolaan benturan kepentingan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 26

Ayat (1)

Upaya Penyelenggara untuk melakukan pencegahan antara lain dengan memiliki dan melaksanakan pedoman perilaku pengurus, pengawas, serta pegawainya dalam bersikap dan bertindak.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dilakukan antara lain melalui penilaian kemampuan, kebutuhan, serta kondisi dari Konsumen terhadap produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Ayat (1)

Penyelenggara menjaga keamanan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan antara lain:

- a. kecurangan, pembocoran informasi, dan tindak pidana perbankan (*fraud*);
- b. penipuan (*scam*); dan
- c. penyalahgunaan dan penggelapan aset lainnya (*misuse*).

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 30

Ayat (1)

Bentuk mekanisme dan prosedur perlindungan aset Konsumen antara lain dengan menyediakan mekanisme penyediaan informasi dan/atau mekanisme kontrol.

Ayat (2)

Penyediaan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa antara lain berupa tanda bukti pemanfaatan produk dan/atau jasa.

Penyediaan informasi perkembangan aset antara lain berupa data historis.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud “pihak lain” adalah pihak lain di dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen dalam bentuk surat dan/atau sarana elektronik lain milik Penyelenggara. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Ayat (1)

Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Penyelenggara dapat mengacu pada kesepakatan para Penyelenggara.

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia antara lain penyedia infrastruktur Sistem Pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 40

Ayat (1)

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan. Penanganan dan penyelesaian pengaduan juga memperhatikan kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyampaian mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Konsumen antara lain dilakukan melalui laman resmi atau brosur milik Penyelenggara.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Ayat (1)

Contoh kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain kesalahan sistem dan penggelapan oleh pegawai.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen antara lain:

- a. membentuk fungsi atau unit Pelindungan Konsumen;
- b. bertanggung jawab atas kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian;
- c. bertanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara; dan
- d. melapor pelaksanaan Pelindungan Konsumen kepada otoritas sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Ayat (1)

Termasuk pihak lain antara lain agen pemasaran (*sales agent*) dan jasa penagihan (*debt collection*) yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “mengakses data dan/atau informasi” antara lain melihat, mengoreksi, dan menambahkan data dan/atau informasi.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Edukasi keuangan di antaranya mencakup edukasi mengenai produk dan/atau layanan yang sesuai kebutuhan dan kemampuan Konsumen untuk membantu dalam pengambilan keputusan keuangan.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain hak membentuk asosiasi Konsumen.

Pasal 49

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “lembaga atau badan penyelesaian sengketa” adalah lembaga atau badan yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 53

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Otoritas yang berwenang lainnya antara lain Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “fasilitasi” adalah upaya penyelesaian pengaduan Konsumen dengan cara mempertemukan Konsumen dengan Penyelenggara.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.

Pasal 56

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen” antara lain laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, laporan keluhan nasabah dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana, dan laporan penanganan pengaduan Konsumen terkait penyetoran dan/atau penarikan uang rupiah.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “ketentuan Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan berkala” antara lain ketentuan Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bank umum terintegrasi.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Cukup jelas.

Pasal 61

Ayat (1)

Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya merupakan pengawasan dengan pendekatan pengawasan perilaku pasar (*market conduct*) yang terfokus pada perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk dan/atau jasa, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 62

Otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait antara lain Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Kepolisian Republik Indonesia, Kejaksaan Agung Republik Indonesia, asosiasi Penyelenggara, dan asosiasi Konsumen.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.