



Recording

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

12 April 2021

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

BANK INDONESIA
12 April 2021

QR CODE

DOWNLOAD MATERI PERLINDUNGAN KONSUMEN
<http://bit.ly/keamanPBI>

Shield icon with a keyhole

LIVE

Unmute Stop Video Participants 287 Chat 17 Share Screen Reactions Leave

| | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------|
| | | | | |
| | | | | Heru I. Yudharma |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

1/12

1/12

Unmute

Stop Video

Participants 290

Chat 18

Share Screen

Reactions

Leave

Type here to search

Windows taskbar icons: File Explorer, Mail (20), Chrome, Edge, Teams, Word, PowerPoint

System tray: Network, Volume, Date/Time (9:15 12/04/2021), Notification

Recording

View

Grid of 20 video thumbnails. One thumbnail is enlarged to show the name **Heru I. Yudharma**.

1/12

1/12

Unmute Stop Video

Participants 299 Chat 18 Share Screen Reactions

Leave

Type here to search

System tray icons: network, volume, and date/time. Date: 12/04/2021, Time: 9:15

1/14

1/14

Unmute Stop Video

Participants 339 Chat 23 Share Screen Reactions

Leave

Type here to search

System tray icons (network, volume, battery) and time: 9:27 12/04/2021

LATAR BELAKANG PENGUATAN PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

PBI No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia telah diterbitkan pada tanggal 22 Desember 2020. Dengan penerbitan PBI tersebut, maka PBI No.16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Penyempurnaan ketentuan tersebut dilakukan untuk memperkuat kerangka kebijakan perlindungan konsumen BI yang mengacu pada *international best practices* serta *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*.

- PERUBAHAN PARADIGMA**
Perubahan dilakukan melalui perluasan definisi dan ruang lingkup konsumen dalam PBI PK, yang didukung dengan ketepatan pelaksana (PADG).
- INTERNATIONAL BEST PRACTICES**
Prinsip-prinsip pada PBI PK telah mengacu pada prinsip *international best practices*
- PENGAWASAN PK**
PBI mengatur pengawasan PK:
 - Penyusunan framework pengawasan dengan pendekatan Market Conduct
 - Pilot Project pengawasan dengan pendekatan Market Conduct
- PENGUATAN LITERASI & KEBERDAYAAN**
Penguatan strategi edukasi dan literasi yang didukung dengan:
 - Penyusunan model bisnis edukasi konsumen,
 - Penyampaian rencana dan Laporan Pelaksanaan Edukasi oleh Penyelenggara kepada BI.



- OPTIMALISASI PERAN PENYELENGGARA**
 - PBI PK mengoptimalkan fungsi Penyelenggara dalam penanganan pengaduan dan pemberdayaan Konsumen,
 - Laporan penanganan pengaduan konsumen oleh Penyelenggara kepada BI.
- RESPON TERHADAP EKONOMI KEUANGAN DIGITAL**
 - PBI sudah mengatur mengenai isu perlindungan data konsumen,
 - PBI mengantisipasi pesatnya perkembangan produk/layanan di era digital.
- SINERGITAS ANTAR K/L**
PBI mengatur koordinasi dalam pelaksanaan PK melalui mekanisme koordinasi internal dan eksternal BI
- TRANSFORMASI KEBIJAKAN**
PBI telah mengantisipasi pesatnya Transformasi di Sektor Keuangan dan Sistem Pembayaran yang Membutuhkan Penguatan Peran BI Dalam PK

Vertical sidebar containing five video thumbnails from a Zoom meeting. The thumbnails show various participants and a presentation slide. The participants' names are partially visible: 'BI_DUPK_Yu...', 'Sekjen APVA In...', 'BI_DUPK_Haris...', and 'BI_DUPK_R.Sety...'.

Recording



Chat

From BI_DUPK_Fransisca to Everyone: 09:57 AM

sesuai denan ketentuan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, pengaduan konsumen yang telah diputus di lembaga lain tidak dapat diproses di Bank Indonesia

From Picta Dhody - KPN BNI to Everyone: 09:58 AM

Mohon ijin bertanya dan memberikan masukan;

From PT Bank CTBC Indonesia_De... to Everyone: 10:01 AM

Terima kasih . Pertanyaan lanjutan : Apakah dengan demikian, Penyelesaian tersebut menjadi tanggung jawab LAPS, Bank dan Nasabah, dimana Bank Indonesia tidak lagi memonitor penyelesaian pengaduan tersebut ? atau Bank Indonesia akan tetap memonitor penyelesaian sengketa tersebut s.d

To: Everyone

File

Type message here...

Recording

LIVE is talking...

| | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Bank Harda In... | BCA - Riski | B N Indra Wa | Bank Ganesha... | DUPK Nisa Az... |
| Bank Harda - ... | PanInBank - K... | AFTECH - Bra... | Bankganesha... | OJK-DPLK-Im... |
| Bank Mizuho... | BTN - Budi Sa | Kristina Sary... | OJK - DPLK | LAPS SJK Tri ... |
| OJK - DPLK - ... | OJK - WAWA... | Bank Mandiri ... | PT Bimasakti ... | DSSK-Andrian... |
| DMST Iwan S... | BANK NTT - K... | KETUA ASOSI... | BPO Lampung | DHK Laura N ... |

From [BI_DUPK_Franisca](#) to Everyone:

sesuai denan ketentuan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, pengaduan konsumen yang telah diputus di lembaga lain tidak dapat diproses di Bank Indonesia

From [Picta Dhody - KPN BNI](#) to Everyone:

Mohon ijin bertanya dan memberikan masukan:

From [PT Bank CTBC Indonesia_Dept.Head_S...](#) to Everyone:

Terima kasih . Pertanyaan lanjutan : Apakah dengan demikian, Penyelesaian tersebut menjadi tanggung jawab LAPS, Bank dan Nasabah, dimana Bank Indonesia tidak lagi memonitor penyelesaian pengaduan tersebut ? atau Bank Indonesia akan tetap memonitor penyelesaian sengketa tersebut s.d

To: Everyone

File

Type message here...

Participant avatars and names:

- Rizal E. Halim
- Lilik Kelana P...
- LP1_OP_BPK D...
- BI_DUPK_Hari...
- BI_DUPK_B.Se...
- BI_DUPK_Niek...

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA
 12 April 2021

BANK INDONESIA
 BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BANK INDONESIA
 12 APRIL 2021

QR CODE

DOWNLOAD MATERI PERLINDUNGAN KONSUMEN
<http://bit.ly/PeranPBI>

LIVE



Recording

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

12 April 2021

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BANK INDONESIA

12 APRIL 2021

QR CODE

DOWNLOAD MATERI PERLINDUNGAN KONSUMEN
<https://bit.ly/PeranBI2021>

LIVE

From Rizal E. Halim to Everyone

Mengapa PBI ini tdk menjadikan UU 8 th 1999 tentang perlindungan konsumen sbg salah satu konsider...

Unmute Stop Video Participants 410 Chat 2 Share Screen Reactions Leave

Participant thumbnails and names:

- Rizal E. Halim
- Lilik Kelana P...
- LP1_OP_BPK D...
- BI_DUPK_Hari...
- BI_DUPK_RiSe...
- BI_DUPK_Niek...

Recording

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA
12 April 2021

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BANK INDONESIA
12 APRIL 2021

QR CODE

DOWNLOAD MATERI PERLINDUNGAN KONSUMEN
<https://bi.go.id/keasutan2021>

LIVE

Unmute | Stop Video | Participants (409) | Chat (2) | Share Screen | Reactions | Leave



Recording

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

12 April 2021

Contact Us

1. BICARA

131

- Telepon : 131 (pulsa lokal)
- Telepon : 1500131 (dari luar negeri)

2. DUPK

- Surat: Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen Gedung Tipikal Lantai 11 Komplek Perkantoran Bank Indonesia Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta
- Email : DUPK-GrPK@bi.go.id
- Subject : PBI PK Bank Indonesia

Participant thumbnails at the top of the meeting. From left to right: Rizal E. Halim, Lilik Kelana P., LP1_OP BPK D..., BI_DUPK_Hari..., BI_DUPK_R.Se..., and BI_DUPK Niek... Each thumbnail includes a name, a QR code, and a Bank Indonesia logo.

Main presentation slide with a purple background. It features the Bank Indonesia logo and text: "Recording", "BANK INDONESIA", "BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA", "SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020", "TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA", and "12 April 2021". A speaker is visible on the left, and several smaller video thumbnails of other participants are arranged in a grid on the right.

Zoom meeting control bar. From left to right: Unmute (muted), Stop Video, Participants (406), Chat (7), Share Screen, Reactions, and a red Leave button.



Recording

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

SOSIALISASI PBI NO 22/20/PBI/2020
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

12 April 2021

 The main presentation slide features a purple background with a repeating geometric pattern. On the left, a woman in a batik dress is speaking into a microphone. On the right, there is a grid of smaller video thumbnails showing other participants. At the top right of the slide, there is a QR code and the Bank Indonesia logo.

Unmute Stop Video Participants 392 Chat 7 Share Screen Reactions Leave