



**PERATURAN BANK INDONESIA  
No. 22/20/PBI/2020  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA**

**Yunita Resmi Sari**





# LANDASAN HUKUM

Guna mendukung pelaksanaan tugas BI di bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran, Bank Indonesia memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi Penyelenggara yang produk dan/atau jasanya dimanfaatkan oleh Konsumen, termasuk mengenai pengaturan Perlindungan Konsumen.

LEVEL UNDANG-UNDANG



PERATURAN  
PELAKSANAAN





# PERAN BANK INDONESIA DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

3

Peran penting BI sebagai regulator dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk **menjaga keseimbangan kedudukan antara Penyelenggara dan Konsumen** melalui fungsi **Pengaturan, Pengawasan, Edukasi serta Penanganan Pengaduan**. Hal ini diperlukan mengingat pada dasarnya konsumen berada pada posisi yang lebih lemah.

Memastikan Penyelenggara memperlakukan konsumen secara adil (*Treating Consumers Fairly*) dan melakukan praktek bisnis secara bertanggungjawab melalui pengaturan dan pengawasan

**OTORITAS**

Memberikan informasi dan edukasi mengenai ketentuan, karakteristik dan keamanan melakukan transaksi menggunakan produk/jasa sesuai kewenangan BI  
Menyediakan penanganan pengaduan konsumen yang efektif

**PENYELENGGARA**

Adanya kepastian hukum dan peluang inovasi

**Peningkatan Kepatuhan Penyelenggara**

Mengurangi **asimetri informasi** dan ketidakseimbangan hubungan (*power imbalances*) antara penyelenggara dan konsumen

**KONSUMEN**

Terciptanya kepercayaan konsumen thd produk/jasa keuangan

**Peningkatan Keberdayaan Konsumen**



# LATAR BELAKANG PENGUATAN PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

4

**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 ketentuan 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



# FRAMEWORK PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

5

Bank Indonesia melakukan **penguatan terhadap fungsi perlindungan konsumen melalui penyusunan framework Perlindungan Konsumen** yang mencakup penguatan fungsi pengaturan, pengawasan, penanganan pengaduan, dan edukasi.

Publikasi  
Perlindungan  
Konsumen

Terwujudnya pertumbuhan ekonomi  
berkelanjutan yang didukung oleh stabilitas sistem keuangan melalui  
kebijakan keuangan inklusif, literasi keuangan dan perlindungan konsumen

SASARAN  
KEBIJAKAN

INDIKATOR  
KEBIJAKAN

Regulasi BI Sesuai Best  
Practices

Consumer dan Market  
Confidence

Tingkat Kepatuhan  
Penyelenggara

Efektivitas Penanganan  
Pengaduan

Tingkat Literasi  
Konsumen

PILAR  
KEBIJAKAN  
PK

Peran BI yang efektif

Kepatuhan Penyelenggara

Keberdayaan Konsumen

PRINSIP

Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil

Keterbukaan dan Transparansi

Edukasi dan Literasi

Perilaku bisnis yang Bertanggungjawab

Perlindungan Aset Konsumen terhadap  
Penyalahgunaan

Perlindungan Data dan/atau Informasi Konsumen

Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan  
yang Efektif

FUNGSI PK:  
STRATEGIC  
ACTION

**PENGATURAN &  
KEBIJAKAN**

**PENGAWASAN**

**PENANGANAN PENGADUAN**

**EDUKASI & LITERASI**

KELEMBAGAAN  
&  
INFRASTRUKTUR

KERJASAMA KELEMBAGAAN

PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR

Kementerian/Lembaga

Fora Internasional

Pelaku Usaha

Sistem Pengaduan Online

Asosiasi

Perguruan Tinggi

Lembaga PK

Data dan Sistem Informasi

Sumber Daya Manusia



# PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN (PBI)

6

**Penyelenggara wajib menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen..**

1

## KESETARAAN DAN PERLAKUAN YANG ADIL

Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada Konsumen; layanan khusus pada konsumen berkebutuhan khusus; memiliki pedoman penetapan biaya; memperhatikan asas keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam membuat perjanjian; dsb.

2

## KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Kewajiban memberikan informasi mengenai fitur produk (biaya, manfaat, risiko); informasi diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, & tidak menyesatkan (termasuk dalam hal pemasaran iklan); dsb

3

## EDUKASI DAN LITERASI

Kewajiban Penyelenggara memberikan edukasi d/r meningkatkan literasi konsumen; melakukan edukasi secara terencana, terukur, dan berkelanjutan; dsb

4

## PERILAKU BISNIS YANG BERTANGGUNG JAWAB

Kewajiban Penyelenggara menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab yang mengacu pada prinsip internasional, kesepakatan asosiasi dan/atau norma umum lainnya.

5

## PERLINDUNGAN ASET KONSUMEN TERHADAP PENYALAHGUNAAN

Kewajiban Penyelenggara menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggungjawabnya; kewajiban menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk/jasa serta perkembangan aset konsumen.

6

## PERLINDUNGAN DATA DAN/ ATAU INFORMASI KONSUMEN

Kewajiban Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen; memastikan pihak ke-3 yang bekerjasama menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen; dsb.

7

## PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

Kewajiban menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen; larangan mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengaduan yang diajukan; dsb.

**Bank Indonesia akan melakukan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menerapkan prinsip PK**



## STRATEGIC ACTION

Penguatan 4 (empat) pilar Perlindungan Konsumen dilakukan melalui penyempurnaan pengaturan perlindungan konsumen (PBI dan PADG), peningkatan keberdayaan konsumen melalui strategi edukasi, peningkatan efektifitas penanganan pengaduan, hingga implementasi pengawasan terhadap perilaku penyelenggara.

### PENGATURAN YANG KOMPREHENSIF

- Penyempurnaan Pengaturan sesuai kewenangan BI, *international best practices* dan inovasi teknologi
- Kelengkapan perangkat pengaturan



### PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN YANG EFEKTIF

- Penguatan penanganan pengaduan dilakukan melalui pengembangan infrastruktur *customer relationship management* (CRM) untuk memudahkan konsumen dalam menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia.

### PENINGKATAN KEBERDAYAAN KONSUMEN & MASYARAKAT

- Peningkatan pemahaman & kemampuan konsumen ttg manfaat, risiko & biaya produk.
- Penyusunan Strategi, Program dan model bisnis edukasi.

### IMPLEMENTASI PENGAWASAN PK DENGAN PENDEKATAN *MARKET CONDUCT*

- Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya yang terfokus pada perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk dan/atau jasa, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan