

FAQ

PADG EKSTERN No. 23/17/PADG/2021 TENTANG TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

9 SEPTEMBER 2021

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Mengapa perlu ada PADG tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen ini, apakah pengaturan di dalam PBI Perlindungan Konsumen belum cukup?	<p>Sebagaimana telah diketahui bersama bahwa dalam rangka melakukan penguatan kerangka kerja Perlindungan Konsumen, Bank Indonesia telah menerbitkan PBI tentang Perlindungan Konsumen pada tahun 2020. Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia memandang perlu untuk menyediakan aturan teknis untuk mendukung implementasi prinsip Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara melalui penyusunan suatu ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan Perlindungan Konsumen.</p> <p>Disamping itu, PADG ini diharapkan dapat menjadi pedoman serta menjaga kinerja Penyelenggara dalam perlindungan konsumen.</p>
2	Apa saja yang menjadi pokok-pokok penyempurnaan dalam PADG ekstern ini dibandingkan dengan pengaturan dalam SE No.16/16/DKSP tanggal 30 September 2014 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran?	<p>Terdapat 6 (enam) besaran pokok-pokok penyempurnaan ketentuan pada PADG Ekstern ini, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyesuaian ruang lingkup <ul style="list-style-type: none"> Ruang lingkup perlindungan konsumen Bank Indonesia disesuaikan dengan tugas dan kewenangan Bank Indonesia yang memenuhi 3 (tiga) unsur perlindungan konsumen yaitu Pengaturan, Penyelenggara, dan Konsumen. 2. Penerapan prinsip-prinsip dalam PBI Perlindungan Konsumen <ul style="list-style-type: none"> Peraturan pelaksanaan prinsip perlindungan konsumen antara lain keterbukaan dan transparansi; edukasi dan literasi; perlindungan data dan/atau informasi konsumen; serta penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p>3. Pelaksanaan pengaduan oleh Bank Indonesia</p> <p>Beberapa perubahan ketentuan mengenai penanganan pengaduan oleh Bank Indonesia antara lain kebijakan <i>capping</i> dalam rangka tindak lanjut fasilitasi oleh Bank Indonesia yaitu potensi kerugian maksimal Rp500 juta dan untuk pasar uang maksimal Rp2,5 miliar.</p> <p>4. Ketentuan tata cara pelaporan</p> <p>Adanya penambahan laporan yang disampaikan oleh Penyelenggara yaitu laporan penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan laporan perencanaan edukasi.</p> <p>5. Ketentuan pengawasan perilaku Penyelenggara</p> <p>Penjelasan lebih lanjut mengenai penerapan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan kegiatan 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.</p> <p>6. Ketentuan pengenaan sanksi administratif</p> <p>Adanya penambahan laporan yang disampaikan oleh Penyelenggara yaitu laporan penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan laporan edukasi.</p>
3	Apakah dibutuhkan persetujuan tertulis dari Konsumen apabila Penyelenggara akan melakukan pemasaran produk/jasa melalui saluran telepon pribadi Konsumen?	Tidak dibutuhkan persetujuan tertulis dari Konsumen, tetapi dalam hal Penyelenggara akan menyampaikan informasi pemasaran produk dan/atau jasa secara langsung atau melalui saluran telepon pribadi Konsumen, Penyelenggara harus memenuhi ketentuan sebagaimana Pasal 10 PADG Esktern ini.
4	Apakah penawaran produk dan/atau jasa melalui	Penawaran produk dan/atau jasa melalui telemarketing diperbolehkan sepanjang terdapat kontrak kerjasama

No.	Pertanyaan	Jawaban
	telemarketing yang bekerjasama dengan pihak ketiga diperbolehkan?	untuk memastikan bahwa data yang digunakan diyakini telah mendapat persetujuan tertulis dari konsumen serta mendapat pernyataan bahwa data tersebut tidak diberikan kepada pihak lain dan/atau digunakan selain dari yang disetujui oleh Konsumen.
5	Apakah Penyelenggara dapat menggantikan persetujuan tertulis Konsumen untuk melakukan sharing data dan/atau informasi dengan pembicaraan melalui sarana telepon yang dapat direkam (<i>voice recorder</i>)?	Tidak dapat. Persetujuan tukar menukar data dan/atau informasi harus secara tertulis.
6	Apakah informasi pengaduan Konsumen bersifat rahasia?	Informasi mengenai isi pengaduan Konsumen merupakan informasi rahasia, kecuali: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada Bank Indonesia dalam rangka penyelesaian pengaduan; 2. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan/atau; 3. Atas persetujuan Konsumen.
7	Berapa besar biaya yang harus ditanggung Konsumen ketika menyampaikan pengaduan ke Penyelenggara?	Penyelenggara dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
8	Bagaimana Konsumen dapat mengetahui status pengaduan yang disampaikan kepada Penyelenggara?	Penyelenggara menyediakan informasi mengenai status pengaduan Konsumen melalui sarana Komunikasi yang disediakan oleh Penyelenggara antara lain melalui website, surat, email, telepon.
9	Apakah Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia?	Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung sebagaimana Pasal 29 ayat (2) dan Pasal 33.
10	Apakah kegiatan edukasi yang dilakukan oleh Penyelenggara kepada Konsumen dapat dilakukan bersamaan dengan kegiatan pemasaran?	Kegiatan edukasi dapat dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan pemasaran, namun demikian Penyelenggara perlu memastikan bahwa kegiatan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa, termasuk

No.	Pertanyaaan	Jawaban
		<p>memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait risiko, manfaat, dan biaya. Selain itu, Penyelenggara harus membedakan materi edukasi dengan materi pemasaran produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Penyelenggara.</p>
11	<p>Apakah kegiatan edukasi yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dilaksanakan secara berkolaborasi dengan Penyelenggara lain atau dengan asosiasi?</p>	<p>Kegiatan edukasi dapat dilaksanakan berkolaborasi dengan Penyelenggara atau pemangku kepentingan yang lain, sepanjang tercatat dalam laporan rencana edukasi dan laporan pelaksanaan edukasi, selain itu laporan disusun terpisah oleh masing – masing Penyelenggara.</p>
	<p>Pesan-pesan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Perlindungan konsumen yang berjalan efektif pada suatu negara akan meningkatkan kepercayaan kepada layanan keuangan maupun sistem pembayaran yang ada, sehingga memberikan kenyamanan dan keyakinan konsumen untuk bertransaksi, mengurangi risiko terhadap stabilitas sistem keuangan dan pada akhirnya akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat suatu bangsa. - Untuk itu, perlu adanya hubungan yang harmonis antar lembaga, kepatuhan para pelaku usaha serta didukung oleh masyarakat yang cerdas dan berdaya.
