

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

12 November 2021

Oleh : Yunita Resmi Sari

**KEPALA DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA**

**DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN
2021**



OUTLINE

LATAR BELAKANG PK



01

KERANGKA PENGATURAN



02

POKOK-POKOK PENGATURAN



03



01

LATAR BELAKANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

- ✓ Peran BI dalam Perlindungan Konsumen
- ✓ Urgensi Penguatan Perlindungan Konsumen
- ✓ *Framework* Perlindungan Konsumen BI
- ✓ Penguatan Perlindungan Konsumen BI



I. LATAR BELAKANG

A. PERAN BI DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

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.



B. URGENSI PENGUATAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penguatan perlindungan konsumen semakin menjadi *concern* baik pada lingkup global maupun domestik dalam rangka mendukung stabilitas sistem keuangan serta pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

GLOBAL

- ❑ G20 High Level Principles of Financial Consumer Protection, 2011
- ❑ The Good Practices of Financial Consumer Protection, World Bank 2012 & 2017

- ❑ Mendukung program pemerintah untuk memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia
 - ✓ Strategi Nasional Keuangan Inklusif (Perpres No. 82/2016)
 - ✓ Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (Perpres No. 50/2017)
- ❑ Penguatan peran Bank Indonesia sebagai di bidang Moneter, Makroprudensial, dan SP-PUR
- ❑ *Blueprint* SPI 2025

DOMESTIK

TANTANGAN

Ketidakseimbangan kedudukan antara Penyedia Jasa dan Konsumen

Asymmetric Information

Pesatnya inovasi produk/jasa SP di Era Ekonomi Digital

Perlindungan data konsumen yang belum optimal

Adanya potensi sengketa antara Penyelenggara dgn Konsumen

Rendahnya tingkat literasi dan keberdayaan penduduk Indonesia

Koordinasi antar K/L



I. LATAR BELAKANG

C. FRAMEWORK PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

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



D. PENGUATAN PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

PBI No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia telah diterbitkan pada tanggal 22 Desember 2020 dan didukung oleh penerbitan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Perlindungan Konsumen. 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*
- Inisiasi pengawasan dengan pendekatan *Market Conduct*

◆ PENGUATAN LITERASI & KEBERDAYAAN

Penguatan strategi edukasi dan literasi yang didukung dengan:

- Pemberdayaan Penyelenggara dalam edukasi untuk memperkuat literasi Konsumen.
- Penyampaian rencana dan Laporan Pelaksanaan Edukasi oleh Penyelenggara kepada BI.



◆ OPTIMALISASI PERAN PENYELENGGARA

- PBI PK mengoptimalkan peran Penyelenggara dalam penanganan pengaduan dan pemberdayaan Konsumen.

◆ RESPON TERHADAP EKONOMI KEUANGAN DIGITAL

- PBI mengantisipasi pesatnya perkembangan produk/layanan di era digital;
- PBI sudah mengatur perlindungan data konsumen.

◆ SINERGITAS ANTAR K/L

Koordinasi adalah aspek yang krusial dalam mendukung implementasi PK BI. PBI mengatur koordinasi internal dan eksternal.

◆ TRANSFORMASI KEBIJAKAN

PBI telah mengantisipasi pesatnya Transformasi di Sektor Keuangan dan Sistem Pembayaran yang Membutuhkan Penguatan Peran BI Dalam PK

D. PENGUATAN PENGATURAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BI

Terdapat 7 pokok-pokok penyempurnaan ketentuan PK melalui penerbitan PBI No.22/20/PBI 2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

1 Definisi Konsumen dan Penyelenggara

Redefinisi Konsumen serta perluasan cakupan meliputi badan hukum/bukan badan hukum (termasuk Pelaku UMKM).

2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup perlindungan konsumen BI menjadi **BI-wide** (sebelumnya hanya SP), memperhatikan unsur **Pengaturan, Penyelenggara dan Konsumen**.

3 Penyempurnaan Prinsip-Prinsip dalam PBI PK

1. Kesetaraan & perlakuan yang adil;
2. Keterbukaan & transparansi;
3. Edukasi & literasi;
4. Perilaku bisnis yg bertanggung jawab;
5. Perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan ;
6. Perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
7. Penanganan & penyelesaian pengaduan yang efektif

4 Penguatan Fungsi Penanganan Pengaduan

Mendorong optimalisasi fungsi badan/lembaga penyelesaian sengketa sebagai alternatif penyelesaian pengaduan, serta Penyempurnaan mekanisme penanganan pengaduan oleh BI.

5 Penguatan Fungsi Edukasi

1. Memperkuat literasi konsumen melalui edukasi dengan melibatkan Penyelenggara.
2. Penyelenggara wajib melaporkan rencana dan pelaksanaan edukasi.

6 Pengawasan Perilaku Penyelenggara

Kewenangan BI melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara dalam menjalankan kegiatan usahanya.

7 Penguatan Perlindungan Data & Informasi

Penguatan perlindungan data dan *consumer consent* untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi keuangan digital.

02

KERANGKA PENGATURAN

- ✓ Latar Belakang Pengaturan PADG Ekstern
- ✓ *Mapping* Keterkaitan antara PBI dengan PADG



II. KERANGKA PENGATURAN

A. LATAR BERLAKANG PENGATURAN

Dalam rangka mendukung implementasi dari PBI No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, telah diterbitkan peraturan pelaksana yaitu **PADG Ekstern tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen** sebagai peraturan pelaksana yang mengatur lebih detail mengenai penerapan prinsip Perlindungan Konsumen, dengan tujuan penerbitan sebagai berikut.



1. **Sebagai pedoman bagi Penyelenggara** dalam melaksanakan pokok-pokok pengaturan yang diamanatkan dalam PBI Perlindungan Konsumen Bank Indonesia termasuk kewajiban Penyelenggara dalam penyampaian laporan kepada BI;



2. **Memberikan penjelasan** lebih lanjut kepada konsumen dan masyarakat mengenai **hak konsumen dan kewajiban Penyelenggara** terkait perlindungan konsumen;



3. **Memberikan penjelasan** lebih lanjut mengenai **mekanisme penanganan pengaduan** konsumen yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Bank Indonesia.



II. KERANGKA PENGATURAN

B. MAPPING KETERKAITAN PBI DENGAN PADG

PADG Ekstern tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen mengatur lebih lanjut mengenai tata cara penerapan prinsip PK oleh Penyelenggara, tata cara penanganan pengaduan, pelaporan, pengawasan oleh BI, serta penerapan sanksi administratif yang telah diatur dalam PBI No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.



03

POKOK POKOK PENGATURAN

- ✓ **Struktur Pengaturan**
- ✓ **Kewajiban Penerapan Prinsip PK**
- ✓ **Kewajiban Pelaporan oleh Penyelenggara**
- ✓ **Penanganan Pengaduan oleh Bank Indonesia**
- ✓ **Pengawasan Perilaku Penyelenggara**
- ✓ **Pengenaan Sanksi Administratif**



III. POKOK POKOK PENGATURAN

A. STRUKTUR PENGATURAN

BAB I



KETENTUAN UMUM

Definisi istilah-istilah yang seringkali dimuat dalam PADG, cakupan Penyelenggara dan prinsip PK.

BAB II



PELAKSANAAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Keterbukaan dan transparansi dalam penyampaian informasi produk/jasa kepada Konsumen terutama informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi.

BAB III



PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

Pelaksanaan edukasi secara terencana, terukur dan berkelanjutan serta dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.

BAB IV



PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Aturan *consumer's consent* untuk pemanfaatan data Konsumen, aturan apabila penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi dari pihak lain serta penetapan kebijakan dan prosedur secara tertulis.

BAB V



PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan serta unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan.

BAB VI



PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia, penanganan pengaduan melalui edukasi, konsultasi dan fasilitasi, permintaan dan pelaksanaan fasilitasi.

BAB VII



TATA CARA PELAPORAN

Tata cara penyampaian laporan dan jangka waktu pelaporan.

BAB VIII



PENGAWASAN

Kewenangan BI melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya sejak tahap pra penjualan, penjualan hingga pasca penjualan.

BAB IX



TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Jenis saksi dan tata cara pengenaan sanksi.

BAB X



KETENTUAN PENUTUP

Pencabutan Surat Edaran No.16/16/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

III. POKOK POKOK PENGATURAN

B. KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Pemberian Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa

Informasi Mengenai Fitur Produk meliputi Biaya, Manfaat, Risiko, Syarat dan Ketentuan dan Konsekuensi

Informasi mengenai penolakan, penundaan dan persetujuan permohonan produk

Penyusunan Ringkasan Informasi Produk dan/atau Jasa

Dibuat secara tertulis memuat nama produk, jenis produk, nama Penyelenggara, data ringkas, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, biaya, simulasi dan informasi tambahan

Perubahan produk dan/atau jasa

Penyampaian informasi atas perubahan produk dan/jasa disampaikan kepada konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hk sebelum pemberlakuan perubahan

Penyusunan Informasi Produk dan/atau Jasa serta Pemasaran dan Iklan

Menggunakan bahasa indonesia yang mudah dipahami, keterangan syarat dan ketentuan mudah terlihat dan terbaca konsumen, penggunaan data riset menyebutkan sumber data, tidak menggunakan kata superlatif, tidak menggunakan kata gratis atau yang bermakna sama.

Pemasaran langsung atau melalui telepon



- 1) Dilakukan pada hari Senin s.d Sabtu diluar hari libur nasional pada pukul 08.00-18.00**
- 2) Komunikasi pada hari minggu atau libur nasional dilakukan atas persetujuan konsumen.**
- 3) Menginformasikan nama penyelenggara dan tujuan**

Pemberian Informasi oleh Penyelenggara

Menyediakan sarana resmi yang mudah diakses dan Memastikan informasi dilakukan pengkinian

III. POKOK POKOK PENGATURAN

B. KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI



Pelaksanaan Edukasi

Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat secara terencana, terukur dan berkelanjutan serta dapat dilakukan dengan berkolaborasi Penyelenggara lain dan/atau pemangku kepentingan lainnya.



Laporan Edukasi

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia rencana pelaksanaan edukasi dan laporan pelaksanaan edukasi



Muatan Edukasi

Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya.

Penyelenggara harus membedakan materi edukasi dan materi pemasaran produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Penyelenggara

III. POKOK POKOK PENGATURAN

B. KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP PERLINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen

Dalam hal bekerjasama dengan pihak lain, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan atau informasi konsumen.

Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain kecuali Konsumen memberikan persetujuan tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan

Penyelenggara harus menyediakan prosedur permintaan persetujuan yang memberikan pilihan kepada Konsumen untuk menyetujui atau tidak menyetujui permintaan persetujuan tertulis

Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen yang dituangkan dalam standar prosedur operasional mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen.



B. KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN YANG EFEKTIF



Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen melalui sarana resmi



Penyelenggara wajib membentuk fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen



Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis

Unsur Pengaduan

- ✓ Ketidapahaman Konsumen
- ✓ Sengketa
- ✓ Pelanggaran Ketentuan
- ✓ Kerugian Konsumen

Jangka Waktu Penanganan Pengaduan

- ✓ Pengaduan yang bersifat umum wajib diselesaikan dalam waktu 5 (lima) HK.
- ✓ Pengaduan berindikasi sengketa wajib diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) HK

Larangan Penyelenggara

Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang diajukan.

III. POKOK POKOK PENGATURAN

C. KEWAJIBAN PELAPORAN OLEH PENYELENGGARA

Kewajiban Pelaporan Bagi Penyelenggara

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia yaitu:



LAPORAN RENCANA PELAKSANAAN EDUKASI

DISAMPAIKAN SECARA **TAHUNAN**
SETIAP TANGGAL **30 NOVEMBER**
SEBELUM TAHUN PELAKSANAAN EDUKASI

PASAL 44
PADG EKSTERN TATA CARA PERLINDUNGAN
KONSUMEN BANK INDONESIA



LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

DISAMPAIKAN SECARA **TAHUNAN** SETIAP
TANGGAL **28 FEBRUARI** SETELAH TAHUN
PELAKSANAAN EDUKASI

PASAL 45
PADG EKSTERN TATA CARA PERLINDUNGAN
KONSUMEN BANK INDONESIA



LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

DISAMPAIKAN SECARA **TRIWULANAN** DENGAN
BATAS WAKTU **TANGGAL 10 BULAN APRIL,**
BULAN **JULI,** BULAN **OKTOBER,** DAN BULAN
JANUARI

PASAL 46
PADG EKSTERN TATA CARA PERLINDUNGAN
KONSUMEN BANK INDONESIA

III. POKOK POKOK PENGATURAN

C. KEWAJIBAN PELAPORAN OLEH PENYELENGGARA

Kewajiban penyampaian laporan terkait perlindungan konsumen disampaikan secara bertahap sebagai berikut:

LAPORAN RENCANA PELAKSANAAN EDUKASI

Nov 2021 Penyelenggara Sistem Pembayaran

Nov 2022 Penyelenggara lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana, KLU, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valas dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia

LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Feb 2023 Penyelenggara Sistem Pembayaran

Feb 2024 Penyelenggara lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana, KLU, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valas dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

2022 Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.



III. POKOK POKOK PENGATURAN

D. PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Tata Cara Pengaduan

Pengaduan Secara Langsung

Konsumen mendatangi langsung:

- Kantor Pusat Bank Indonesia (*Visitor Center* BI BICARA)
- Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri (KPwDN)



Pengaduan Secara Tidak Langsung

Pengaduan disampaikan melalui:

- Surat kepada KPwDN terdekat dengan domisili
- Email melalui bicara@bi.go.id
- Portal pengaduan di website BI
- Contact Centre BI BICARA (131)



Klasifikasi Pengaduan



Ketidapahaman Konsumen



Indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara



Kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen

Ketentuan Khusus dalam Pengaduan

- ✓ **Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara** namun tidak terdapat kesepakatan
- ✓ **Permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata** yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya
- ✓ **Konsumen mengalami potensi kerugian finansial**

Nilai Potensi Kerugian Finansial



Rp500.000.000

(lima ratus juta rupiah)

yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang jasa **Sistem Pembayaran, Kegiatan Layanan Uang dan pihak lainnya** yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.



Rp2.500.000.000

(dua miliar lima ratus juta rupiah)

yang ditimbulkan oleh pelaku **Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing** yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia **tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja** sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari Penyelenggara.

D. PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Bentuk Penanganan Pengaduan Konsumen



Edukasi

merupakan upaya untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau jasa yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.



Konsultansi

merupakan upaya untuk memberikan pemahaman kepada Konsumen dan Penyelenggara apabila terdapat permasalahan dalam penggunaan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara.



Fasilitasi

merupakan upaya penyelesaian pengaduan Konsumen dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara dalam rangka tindak lanjut penanganan pengaduan yang hasilnya dituangkan dalam berita acara fasilitasi.

E. PENGAWASAN

Bank Indonesia memiliki kewenangan melakukan pengawasan terhadap perilaku penyelenggara dalam menerapkan ketentuan perlindungan konsumen

Tujuan Pengawasan



1. Memastikan Penyelenggara menerapkan prinsip – prinsip Perlindungan Konsumen dalam setiap tahapan kegiatan usahanya (pra penjualan, penjualan, dan paska penjualan)



2. Memastikan Penyelenggara memberdayakan Konsumen sehingga paham dan mampu melaksanakan kewajiban serta menggunakan haknya dalam berhubungan dengan Penyelenggara.



III. POKOK POKOK PENGATURAN

E. PENGAWASAN

Pengawasan Perilaku Penyelenggara d/r PK dilakukan pada setiap Siklus Produk/Jasa Penyelenggara (*Product Life Cycles*), dengan mengacu pada prinsip *Transparency, Integrity, Consumer Handling, dan Education*.



Pelaksanaan Pengawasan



Pengawasan tidak langsung

Dilakukan melalui penelitian, analisis dan evaluasi laporan, hasil self assessment Penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, penjelasan dari penyelenggara dan/atau sumber lainnya.



Pengawasan langsung.

Dilakukan melalui pemeriksaan berkala dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan.

Bank Indonesia berwenang meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara

F. PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

JENIS SANKSI ADMINISTRASI



Teguran Tertulis



Penghentian Sementara Sebagian atau Seluruh Kegiatan Usaha



Pencabutan Izin

Penyelenggara yang telah dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

TERIMA KASIH

