

**PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/17 /PADG/2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
ANGGOTA DEWAN GUBERNUR BANK INDONESIA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam melaksanakan tugas Bank Indonesia, Bank Indonesia melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia dengan memperhatikan aspek perlindungan konsumen;
  - b. bahwa untuk memberikan pedoman serta menjaga kinerja penyelenggara dalam perlindungan konsumen, telah dilakukan penguatan perlindungan konsumen melalui penerbitan Peraturan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen Bank Indonesia;
  - c. bahwa pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut, perlu didukung dengan peraturan pelaksanaan mengenai tata cara penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen Bank Indonesia;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia;

**Mengingat :** 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);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan: PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR TENTANG TATA  
CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK  
INDONESIA.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini yang dimaksud  
dengan:

1. **Konsumen** adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari penyelenggara.
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. **Perlindungan Konsumen Bank Indonesia** yang selanjutnya disebut **Perlindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
4. **Sistem Pembayaran** adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.
5. **Kegiatan Layanan Uang** adalah kegiatan usaha yang menggunakan uang sebagai objek utama layanan.
6. **Pasar Uang** adalah bagian dari sistem keuangan yang terkait dengan kegiatan perdagangan, pinjam-meminjam, atau pendanaan berjangka pendek sampai dengan 1 (satu)

tahun dalam mata uang rupiah dan valuta asing, yang berperan dalam transmisi kebijakan moneter, pencapaian stabilitas sistem keuangan, dan kelancaran sistem pembayaran.

7. Pasar Valuta Asing adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan kegiatan penjualan dan/atau pembelian valuta asing terhadap rupiah.

#### Pasal 2

- (1) Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mencakup Perlindungan Konsumen untuk Konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
  - b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
  - c. pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
  - d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

#### Pasal 3

- (1) Prinsip Perlindungan 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; dan
  - g. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.
- (2) Penerapan prinsip sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

**BAB II**  
**PELAKSANAAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI****Bagian Kesatu**  
**Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa****Pasal 4**

Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai fitur produk dan/atau jasa yang paling sedikit memuat:

- a. biaya;
- b. manfaat;
- c. risiko;
- d. syarat dan ketentuan; dan
- e. konsekuensi.

**Pasal 5**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
- (2) Dalam hal Penyelenggara akan melakukan penolakan atau penundaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) maka Penyelenggara menginformasikan kepada Konsumen alasan dari penolakan atau penundaan tersebut.

**Pasal 6**

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai produk dan/atau jasa secara:
  - a. akurat;
  - b. terkini;
  - c. jujur;
  - d. jelas;
  - e. tidak menyesatkan; dan
  - f. etis.
- (2) Untuk memastikan bahwa Konsumen telah menerima dan memahami informasi yang diberikan oleh Penyelenggara

maka Penyelenggara dapat meminta konfirmasi Konsumen.

- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan Penyelenggara kepada Konsumen pada saat:
  - a. melakukan kegiatan pemasaran, iklan, dan penjualan serta kegiatan lain yang dapat dipersamakan dengan itu;
  - b. membuat perjanjian dengan Konsumen; dan/atau
  - c. terdapat perubahan penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau jasa.

#### Bagian Kedua

#### Penyusunan Ringkasan Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa

#### Pasal 7

- (1) Penyelenggara menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau jasa Penyelenggara.
- (2) Ringkasan informasi produk dan/atau jasa Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bukan merupakan dokumen perjanjian atau dokumen penawaran.
- (3) Ringkasan informasi produk dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Konsumen pada saat:
  - a. memberikan penjelasan mengenai hak dan kewajibannya; dan/atau
  - b. membuat perjanjian.

#### Pasal 8

Ringkasan informasi produk dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) dibuat secara tertulis yang paling sedikit memuat:

- a. nama produk dan/atau jasa;
- b. jenis produk dan/atau jasa;
- c. nama Penyelenggara;
- d. data ringkas;
- e. manfaat;



- f. risiko;
- g. syarat dan ketentuan;
- h. biaya;
- i. simulasi; dan
- j. informasi tambahan.

### Bagian Ketiga

#### Penyusunan Informasi Mengenai Produk dan/atau Jasa untuk Kegiatan Pemasaran dan Iklan

#### Pasal 9

- (1) Penyelenggara dalam melakukan kegiatan pemasaran dan iklan dalam bentuk komunikasi penawaran produk dan/atau jasa kepada masyarakat, wajib memberikan informasi dengan ketentuan:
  - a. menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dimengerti;
  - b. penggunaan frasa "syarat dan ketentuan yang berlaku" harus diikuti dengan keterangan yang mudah terlihat dan terbaca Konsumen, yang menjelaskan bagaimana Konsumen dapat memenuhinya;
  - c. penyampaian iklan yang menjanjikan proses cepat dan instan harus memenuhi ketentuan dan prosedur baku yang berlaku;
  - d. penyampaian iklan yang mencantumkan kinerja masa lalu harus menyatakan bahwa kinerja masa lalu tidak mengindikasikan proyeksi kinerja di masa yang akan datang;
  - e. penyampaian informasi terkait kinerja hanya dapat digunakan apabila terdapat relevansi dan didukung dengan landasan yang jelas;
  - f. penggunaan data riset harus menyebutkan sumber data dan tidak digunakan untuk menyesatkan Konsumen;
  - g. menginformasikan dengan jelas mengenai ketersediaan hadiah dan dalam hal menjanjikan

*ms*

- hadiah dilarang menggunakan pernyataan “selama persediaan masih ada” atau kata-kata lain yang bermakna sama;
- h. tidak menggunakan kata superlatif atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu;
  - i. dalam hal menggunakan kata superlatif sebagaimana dimaksud dalam huruf h maka harus mencantumkan bukti atau sumber yang dapat dipertanggungjawabkan; dan
  - j. tidak menggunakan kata “gratis” atau kata lain yang bermakna sama dalam hal Konsumen tetap membayar biaya lain terkait pembelian atau penggunaan produk dan/atau jasa Penyelenggara.
- (2) Dalam melakukan kegiatan pemasaran dan iklan, Penyelenggara dapat menggunakan testimoni Konsumen dan anjuran (*endorsement*) dengan memperhatikan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 10

Dalam hal Penyelenggara menyampaikan informasi pemasaran produk dan/atau jasa secara langsung atau melalui saluran telepon pribadi Konsumen, Penyelenggara harus memenuhi ketentuan:

- a. komunikasi hanya dapat dilakukan pada hari Senin sampai dengan Sabtu di luar hari libur nasional dari pukul 08.00 – 18.00 waktu setempat;
- b. komunikasi pada hari Minggu atau hari libur nasional dapat dilakukan atas persetujuan atau permintaan Konsumen pada hari sebelumnya; dan
- c. menginformasikan nama Penyelenggara dan menjelaskan maksud dan tujuan terlebih dahulu sebelum menawarkan produk dan/atau jasa.

**Bagian Keempat**  
**Pemberian Informasi oleh Penyelenggara**

**Pasal 11**

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didukung dengan saluran komunikasi yang mudah untuk diakses oleh Konsumen.
- (3) Penyelenggara wajib memastikan seluruh informasi yang dimuat dalam sarana resmi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) selalu dilakukan pengkinian.

**BAB III**

**PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI**

**Pasal 12**

Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat secara:

- a. terencana;
- b. terukur; dan
- c. berkelanjutan.

**Pasal 13**

Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dapat dilakukan dengan berkolaborasi Penyelenggara lain dan/atau pemangku kepentingan lainnya.

**Pasal 14**

- (1) Dalam pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Penyelenggara membuat laporan yang mencakup:
  - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi; dan
  - b. laporan pelaksanaan edukasi.

- (2) Penyelenggara melakukan edukasi sesuai dengan laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Hasil pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b.

#### Pasal 15

- (1) Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya.
- (2) Penyelenggara harus membedakan materi edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan materi pemasaran produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh Penyelenggara.

### BAB IV

#### PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

#### Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa data dan/atau informasi, yang mencakup:
  - a. data perorangan yang meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), nama, alamat, tanggal lahir, umur, nomor telepon, dan nama gadis ibu kandung; dan
  - b. data badan hukum yang meliputi nama, alamat, nomor telepon, susunan direksi, komisaris, dan pemegang saham, serta identitas direksi dan komisaris berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau paspor atau izin tinggal.

- (3) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

#### Pasal 17

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) dan ayat (3) kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika:
  - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
  - b. Penyelenggara diwajibkan untuk memberikan informasi Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Penyelenggara harus menyediakan prosedur permintaan persetujuan yang memberikan pilihan kepada Konsumen untuk menyetujui atau tidak menyetujui permintaan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (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 dari yang disetujui oleh Konsumen.

#### Pasal 18

Dalam hal Penyelenggara memperoleh data dan/atau informasi dari pihak lain, Penyelenggara harus memastikan pihak lain

*cab*

dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari Konsumen.

#### Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Mekanisme dan prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam standar prosedur operasional mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (3) Standar prosedur operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat persyaratan dan prosedur dalam hal:
  - a. data dan/atau informasi Konsumen akan diberikan kepada pihak lain; dan
  - b. Penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi Konsumen dari pihak lain.

### BAB V

#### PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

##### Bagian Kesatu

##### Fungsi yang Menangani dan Menyelesaikan Pengaduan

#### Pasal 20

- (1) Dalam rangka pelaksanaan perlindungan Konsumen, Penyelenggara wajib membentuk fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen.
- (2) Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas paling sedikit:
  - a. menerima pengaduan;
  - b. menangani dan menyelesaikan pengaduan; dan
  - c. memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan.

- (3) Fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa unit kerja atau menunjuk pejabat yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan dengan memperhatikan kondisi Penyelenggara.
- (4) Kondisi yang perlu diperhatikan dalam pembentukan unit kerja atau penunjukan pejabat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) meliputi:
  - a. jenis produk dan/atau jasa yang ditawarkan;
  - b. jenis, jumlah, dan penyebaran Konsumen, baik Konsumen ritel maupun korporasi;
  - c. nilai transaksi yang dilakukan; dan
  - d. struktur organisasi dan penyebaran kegiatan operasional termasuk penyebaran secara geografis.

#### Pasal 21

- (1) Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen bertanggung jawab kepada direksi atau pengurus.
- (2) Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen harus bersifat independen dan memiliki akses kepada fungsi lainnya untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan.

#### Pasal 22

Pegawai pada unit kerja atau pejabat yang ditunjuk melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan memiliki paling sedikit:

- a. pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau jasa yang disediakan atau diterbitkan oleh Penyelenggara;
- b. kompetensi di bidang penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
- c. kewenangan untuk membuat keputusan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 23

Dalam hal materi pengaduan Konsumen melibatkan pegawai pada fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan

*ms*

Konsumen, Penyelenggara menunjuk pegawai lain untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen dimaksud.

#### Bagian Kedua

#### Mekanisme Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

##### Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Penyelenggara menindaklanjuti penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sepanjang pengaduan tersebut disampaikan melalui sarana resmi yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan seluruh persyaratan pengajuan pengaduan telah dipenuhi.
- (3) Penyelenggara menyusun hasil penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.

##### Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis yang meliputi:
  - a. penerimaan pengaduan;
  - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
  - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (2) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara.

##### Pasal 26

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) huruf a paling sedikit memuat:

- a. pelaksanaan penerimaan pengaduan Konsumen melalui sarana resmi;
- b. pengaduan memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen, sengketa, pelanggaran ketentuan, atau kerugian Konsumen;
- c. pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen paling sedikit menyertakan informasi:
  1. identitas Konsumen;
  2. jenis produk dan/atau jasa yang digunakan;
  3. nomor kartu, transaksi, setoran dan/atau bukti lainnya atas penggunaan produk dan/atau jasa;
  4. tanggal dilakukan transaksi atau tanggal terjadinya peristiwa yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara; dan
  5. permasalahan yang diadukan;
- d. dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain informasi sebagaimana dimaksud dalam huruf c, pengajuan pengaduan juga harus memuat:
  1. fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen; dan
  2. surat kuasa yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen dan bermeterai cukup;
- e. Penyelenggara mencatat informasi yang diterima dari Konsumen pada register penerimaan pengaduan;
- f. Penyelenggara menyampaikan kepada Konsumen paling sedikit:
  1. nomor register pengaduan;
  2. tanggal penerimaan pengaduan;
  3. identitas Konsumen;
  4. nama pihak yang mewakili Konsumen (jika diwakilkan);
  5. jenis produk dan/atau jasa yang digunakan;
  6. nama dan nomor telepon pejabat dan/atau petugas yang menerima pengaduan; dan
  7. penjelasan singkat mengenai mekanisme, prosedur, dan dalam hal diperlukan tindak lanjut

diinformasikan prakiraan waktu yang dibutuhkan oleh Penyelenggara untuk memproses pengaduan Konsumen.

- g. Penyelenggara menyelesaikan pengaduan yang memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen paling lambat 5 (lima) hari kerja, untuk pengaduan berupa:
1. permintaan informasi mengenai produk dan/atau jasa yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau ketentuan internal Penyelenggara mengenai produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Penyelenggara yang bersangkutan;
  2. tata cara pengaduan Konsumen kepada Penyelenggara; dan/atau
  3. informasi lain mengenai produk dan/atau jasa yang perlu diketahui oleh Konsumen.

#### Pasal 27

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) huruf b paling sedikit memuat:

- a. Penyelenggara wajib menyelesaikan pengaduan yang memiliki unsur sengketa, pelanggaran ketentuan atau kerugian Konsumen, paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan yang disertai dengan dokumen pendukung yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan Konsumen;
- b. dalam hal terdapat kondisi tertentu, Penyelenggara dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya;
- c. perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diinformasikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir;
- d. Penyelenggara menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada Konsumen dalam jangka waktu:
  1. 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang disertai dokumen pendukung yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan Konsumen; atau

2. 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila diperlukan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan;
- e. hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf d paling sedikit memuat:
    1. nomor register pengaduan;
    2. permasalahan yang diadukan; dan
    3. penyelesaian pengaduan yang disertai dengan analisa permasalahan dan penjelasan yang cukup.
  - f. penyusunan ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan; dan Penyelenggara menatausahakan proses penanganan dan penyelesaian pengaduan dalam register penanganan dan penyelesaian pengaduan.

#### Pasal 28

Mekanisme pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1) huruf c paling sedikit memuat tata cara untuk:

- a. memastikan bahwa penanganan dan penyelesaian pengaduan telah dilakukan sesuai dengan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan oleh direksi atau pengurus Penyelenggara;
- b. menyusun laporan internal mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara dan menyampaikannya kepada pengurus secara periodik; dan
- c. memastikan bahwa seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan telah ditatausahakan sesuai mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan oleh direksi atau pengurus.

**BAB VI**  
**PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA****Bagian Kesatu**  
**Penyampaian Pengaduan kepada Bank Indonesia****Pasal 29**

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia.
- (2) Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat disampaikan secara:
  - a. langsung; dan/atau
  - b. tidak langsung.
- (3) Pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa adanya:
  - a. ketidakpahaman Konsumen;
  - b. indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; atau
  - c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.

**Pasal 30**

Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (3) huruf c dilakukan dengan ketentuan:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
- b. permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga 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.

**Pasal 31**

Nilai potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 huruf c ditetapkan paling banyak sebesar:

*ms*

- a. Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia; atau
- b. Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

#### Pasal 32

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari Penyelenggara kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 huruf d.

#### Bagian Kedua

Alamat Penyampaian Pengaduan dan Surat Menyurat kepada  
Bank Indonesia

#### Pasal 33

- (1) Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf a dilakukan dengan mendatangi:
  - a. Kantor Pusat Bank Indonesia (*Visitor Center BI Bicara*); atau
  - b. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri.
- (2) Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) huruf b disampaikan melalui:
  - a. *call center BI Bicara* dengan nomor telepon 131;
  - b. *email*, disampaikan melalui [bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id);
  - c. surat:
    1. bagi Konsumen yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kabupaten/Kota Bekasi, Kabupaten/Kota Bogor, Kabupaten Karawang, dan Kota Depok, disampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta;

2. bagi Konsumen yang berdomisili/bertempat tinggal di luar wilayah sebagaimana dimaksud pada angka 1 disampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri yang terdekat dengan domisili/tempat tinggal Konsumen; atau
  - d. formulir pengaduan daring (*online*) di laman resmi (*website*) Bank Indonesia melalui [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).
- (3) Dalam hal terjadi perubahan alamat surat menyurat dan komunikasi, maka akan diberitahukan pada laman resmi (*website*) Bank Indonesia melalui [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).

### Bagian Ketiga

#### Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia

##### Pasal 34

- (1) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia berupa:
  - a. edukasi;
  - b. konsultasi; dan
  - c. fasilitasi.
- (2) Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan berdasarkan penelaahan terhadap pengaduan yang disampaikan Konsumen.

##### Paragraf 1

##### Konsultasi

##### Pasal 35

Dalam kegiatan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf b, Bank Indonesia:

- a. memberikan pemahaman kepada Konsumen dan Penyelenggara terkait permasalahan dalam penggunaan produk dan/atau jasa;
- b. meminta klarifikasi terkait permasalahan kepada Konsumen dan Penyelenggara; dan

- c. meminta Penyelenggara untuk mereviu kembali pengaduan Konsumen dan menindaklanjuti hasil reviu tersebut dengan menyampaikan usulan penyelesaian kepada Konsumen.

#### Paragraf 2

#### Fasilitasi

#### Pasal 36

- (1) Penanganan pengaduan Konsumen melalui fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf c dilakukan setelah melalui konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf b dan memenuhi persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Pengaduan yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.

#### Pasal 37

- (1) Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Fasilitasi sebagaimana tercantum pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (2) Permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan dokumen pendukung sebagai berikut:
  - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
  - b. fotokopi bukti identitas Konsumen;
  - c. surat pernyataan yang menyatakan bahwa permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini; dan
  - d. fotokopi dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diajukan.

- (3) Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2), permintaan fasilitasi harus dilengkapi dengan fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen dan surat kuasa dari Konsumen.
- (4) Surat kuasa dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dalam bentuk surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermeterai cukup, dan paling sedikit mencantumkan:
  - a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa; dan
  - b. kuasa yang diberikan mencakup kewenangan penerima kuasa untuk mengikuti fasilitasi, membuat kesepakatan dalam fasilitasi tersebut, dan menandatangani dokumen yang terkait dengan fasilitasi.

#### Pasal 38

- (1) Konsumen mengajukan permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 kepada Bank Indonesia paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal usulan penyelesaian dari Penyelenggara kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf c.
- (2) Bank Indonesia dapat menolak permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam hal permintaan fasilitasi tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.
- (3) Dalam melaksanakan fungsi fasilitasi, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada Konsumen dan Penyelenggara.

#### Pasal 39

- (1) Berdasarkan pengajuan permintaan fasilitasi yang disampaikan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37, Bank Indonesia dapat melakukan pendalaman dan meminta penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Penyelenggara.

- (2) Dalam melaksanakan fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus memenuhi undangan Bank Indonesia.
- (3) Bank Indonesia melakukan fasilitasi dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk mencapai kesepakatan.

#### Pasal 40

Pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf c dilakukan dengan berpedoman:

- a. Konsumen dan Penyelenggara harus menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan permasalahan dalam pelaksanaan fasilitasi;
- b. seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan fasilitasi bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar Konsumen, Penyelenggara, dan Bank Indonesia;
- c. kesepakatan atau ketidaksepakatan yang dihasilkan dari fasilitasi merupakan kesepakatan atau ketidaksepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi dan/atau keputusan Bank Indonesia;
- d. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Bank Indonesia; dan
- e. dalam mengikuti fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus:
  1. menunjukkan itikad baik;
  2. bersikap kooperatif dengan fasilitator selama proses fasilitasi berlangsung; dan
  3. menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan Bank Indonesia.

#### Pasal 41

Pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ayat (1) huruf c berakhir dalam hal:

- a. telah tercapai hasil pelaksanaan fasilitasi;
- b. berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
- c. dihentikan oleh Bank Indonesia karena para pihak tidak menaati tata tertib pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya; dan/atau



- d. Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.

#### Pasal 42

- (1) Konsumen dan Penyelenggara harus menaati dan menandatangani tata tertib pelaksanaan fasilitasi sebagaimana tercantum pada Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (2) Hasil pelaksanaan fasilitasi antara Konsumen dan Penyelenggara bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan Penyelenggara serta dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi.
- (3) Berita acara hasil fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh Konsumen dan Penyelenggara sebagaimana tercantum pada Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.

### BAB VII

#### TATA CARA PELAPORAN

#### Pasal 43

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia yang mencakup:
  - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf a;
  - b. laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) huruf b; dan
  - c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (3).
- (2) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b disampaikan secara tahunan kepada Bank Indonesia.
- (3) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c disampaikan secara triwulanan kepada Bank Indonesia.

**Bagian Kesatu**  
**Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi**

**Pasal 44**

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan rencana pelaksanaan edukasi paling lambat pada tanggal 30 November sebelum tahun pelaksanaan edukasi dimulai.
- (2) Dalam hal tanggal 30 November jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (3) Laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. program kerja edukasi sesuai dengan sasaran dan strategi peningkatan literasi Konsumen oleh Penyelenggara; dan
  - b. penetapan kebutuhan biaya dan proyeksi pertumbuhan usaha, jumlah konsumen, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional Penyelenggara.
- (4) Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk melakukan penyesuaian terhadap rencana pelaksanaan edukasi yang disampaikan apabila rencana edukasi tersebut belum memenuhi ketentuan pada ayat (3).
- (5) Penyampaian penyesuaian terhadap rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal pemberitahuan dari Bank Indonesia.
- (6) Penyelenggara dapat melakukan perubahan terhadap laporan rencana pelaksanaan edukasi yang telah disampaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebanyak 1 (satu) kali dan paling lambat disampaikan pada tanggal 30 Juni tahun pelaksanaan edukasi.
- (7) Dalam hal tanggal 30 Juni jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti

- bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (8) Untuk pertama kali, laporan rencana pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring (*offline*) kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen.
  - (9) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (*online*).
  - (10) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (9) dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

## Bagian Kedua Laporan Pelaksanaan Edukasi

### Pasal 45

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi paling lambat tanggal 28 Februari setelah tahun pelaksanaan edukasi.
- (2) Dalam hal tanggal 28 Februari jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (3) Laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. sasaran;
  - b. evaluasi;
  - c. tujuan;
  - d. bentuk aktivitas;
  - e. frekuensi; dan
  - f. wilayah.



- (4) Untuk pertama kali, laporan pelaksanaan edukasi disampaikan secara luring (*offline*) kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (5) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (*online*).
- (6) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

### Bagian Ketiga

#### Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

##### Pasal 46

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, huruf c, dan huruf d wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan dengan batas waktu tanggal 10 bulan April, bulan Juli, bulan Oktober, dan bulan Januari.
- (2) Dalam hal tanggal batas waktu penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, hari libur nasional, dan/atau hari cuti bersama yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sehubungan dengan perayaan hari raya keagamaan maka batas waktu penyampaian laporan yaitu hari kerja berikutnya, kecuali ditetapkan lain oleh Bank Indonesia.
- (3) Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat data mengenai:
  - a. penerimaan pengaduan;
  - b. penanganan pengaduan; dan
  - c. penyelesaian pengaduan.

- (4) Untuk pertama kali, laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen untuk Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf b, huruf c, dan huruf d disampaikan secara luring (*offline*) kepada Bank Indonesia cq Departemen Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen dengan format pelaporan sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini.
- (5) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia maka laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring (*online*).
- (6) Dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan terdapat perubahan format pelaporan maka Bank Indonesia akan mencantumkan perubahan format pelaporan tersebut dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

#### Bagian Keempat Penyampaian Laporan

##### Pasal 47

- (1) Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran wajib menyampaikan laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dimulai pada bulan November tahun 2021.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana.
- (3) Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib menyampaikan laporan rencana pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 dimulai pada bulan November tahun 2022.



**Pasal 48**

- (1) Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran wajib menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dimulai pada bulan Februari tahun 2023.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana.
- (3) Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib menyampaikan laporan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dimulai pada bulan Februari tahun 2024.

**Pasal 49**

Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 dimulai pada tahun 2022.

**BAB VIII  
PENGAWASAN****Pasal 50**

Bank Indonesia berwenang melakukan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menerapkan ketentuan Perlindungan Konsumen.

**Pasal 51**

Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam rangka Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memastikan Penyelenggara:

- a. menerapkan prinsip – prinsip Perlindungan Konsumen dalam setiap tahapan kegiatan usahanya; dan



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

#### Pasal 52

Pelaksanaan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 meliputi kegiatan yang dilakukan oleh Penyelenggara pada tahap sebagai berikut:

- a. pra penjualan berupa:
  - 1. desain produk;
  - 2. ketentuan kontrak dan biaya; dan
  - 3. kegiatan lain di tahap pra penjualan.
- b. penjualan berupa:
  - 1. penjualan dan kegiatan pemasaran;
  - 2. insentif dan remunerasi;
  - 3. pelatihan dan peningkatan kompetensi; dan
  - 4. kegiatan lain di tahap penjualan.
- c. pasca penjualan berupa:
  - 1. perubahan/penghentian produk dan/atau jasa;
  - 2. penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
  - 3. kegiatan lain di tahap pasca penjualan.

#### Pasal 53

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara melalui:
  - a. Pengawasan tidak langsung; dan/atau
  - b. Pengawasan langsung.
- (2) Dalam melaksanakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia berwenang untuk meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara.

### BAB IX

#### TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

#### Pasal 54

- (1) Bank Indonesia berwenang mengenakan sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
  - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
  - c. pencabutan izin
- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 9 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 10 ayat (1), Pasal 12 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 15 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), Pasal 16, Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 19 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3), Pasal 23 ayat (1), Pasal 24 ayat (1), Pasal 25 ayat (1), Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (2), Pasal 30 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 31 ayat (1), Pasal 33 ayat (1), ayat (3), dan ayat (4), Pasal 35 ayat (1), Pasal 36 ayat (1), Pasal 37 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Pasal 38 ayat (1), Pasal 40 ayat (1), Pasal 42 ayat (1) dan ayat (2) dan Pasal 47 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- (3) Teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan melalui surat dari Bank Indonesia kepada Penyelenggara.
- (4) Penyelenggara yang telah dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tetap diwajibkan untuk memenuhi ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia .
- (5) Dalam hal setelah dikenai sanksi teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara tetap tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (4), Penyelenggara dapat dikenai sanksi administratif berupa:
- a. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
  - b. pencabutan izin.

**BAB X**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 55**

Pada saat Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku, Surat Edaran Nomor 16/16/DKSP tanggal 30 September 2014 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**Pasal 56**

Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan penempatan Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 September 2021

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, 

  
DONI P. JOEWONO

**PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/17 /PADG/2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK  
INDONESIA**

**I. UMUM**

Untuk mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia 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 pengaturan untuk aspek Perlindungan Konsumen. Pengaturan Perlindungan Konsumen yang efektif akan mendorong kenyamanan bagi Konsumen dalam melakukan transaksi ekonomi untuk selanjutnya mendukung stabilitas sistem keuangan. Bagi Penyelenggara, Perlindungan Konsumen yang efektif akan memberikan hasil yang positif untuk keberlangsungan kegiatan usahanya.

Secara umum, tujuan pengaturan Perlindungan Konsumen adalah untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya Perlindungan Konsumen, meningkatkan keberdayaan Konsumen sehingga Konsumen mampu melindungi dirinya sendiri, mengurangi ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan Konsumen, mengeliminasi penyampaian informasi sesat, penyalahgunaan kewenangan, dan *fraud*, serta mendorong pengembangan inovasi produk dan layanan keuangan yang bertanggung jawab dan efisien.

Selanjutnya Bank Indonesia melakukan penguatan kerangka kerja Perlindungan Konsumen Bank Indonesia melalui penerbitan

*RS*

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Penguatan kerangka kerja dimaksud ditujukan untuk menjawab tantangan bagi terselenggaranya Perlindungan Konsumen yang efektif di tengah perkembangan ekonomi keuangan digital.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia perlu menyediakan aturan teknis untuk mendukung implementasi prinsip Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara melalui penyusunan suatu ketentuan mengenai tata cara pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

Cukup jelas.

### Pasal 3

#### Ayat (1)

##### 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 (*disclosure*) 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.

ms

**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**

Perlindungan 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.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 4****Huruf a**

Yang dimaksud dengan “biaya” adalah segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen yang antara lain terdiri dari biaya layanan, biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi/komisi, denda, dan penalti. Termasuk dalam cakupan biaya antara lain metode pembebanan biaya, jumlah angsuran, jangka waktu

*ms*

pembayaran, metode penghitungan bunga dan penggunaan produk dan/atau jasa dalam satu paket dengan produk dan/atau jasa lain.

#### Huruf b

Cukup jelas.

#### Huruf c

Yang dimaksud dengan “risiko” adalah dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam pemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau jasa

#### Huruf d

Yang dimaksud dengan “syarat dan ketentuan” adalah mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau jasa.

Syarat dan ketentuan memuat informasi antara lain:

1. dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya serta konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan
2. tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan jasa.

#### Huruf e

Yang dimaksud dengan “konsekuensi” adalah akibat yang timbul dari pilihan produk dan/atau jasa yang dilakukan oleh Konsumen yang akan mempengaruhi manfaat, risiko, dan biaya yang akan diterima oleh Konsumen.

### Pasal 5

#### Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “penolakan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon Konsumen yang tidak dapat dipenuhi oleh Penyelenggara.



Yang dimaksud dengan “penundaan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon Konsumen belum dapat ditindaklanjuti Penyelenggara karena sesuatu sebab, misalnya belum dipenuhinya dokumen pendukung.

Yang dimaksud dengan “persetujuan” adalah pernyataan dari Penyelenggara mengenai permohonan terhadap produk dan/atau jasa yang diajukan oleh Konsumen atau calon Konsumen dapat disetujui atau dipenuhi oleh Penyelenggara.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 6**

**Ayat (1)**

**Huruf a**

Yang dimaksud dengan “akurat” adalah informasi produk dan/atau jasa yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif yang disampaikan Penyelenggara berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan.

Misalnya pernyataan bahwa produk dan/atau jasa yang menguntungkan harus dapat memberikan perbandingan ketika memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau masyarakat atau dapat menggunakan penilaian dari lembaga independen yang melakukan penilaian dan mengungkapkan periode penilaiannya.

**Huruf b**

Yang dimaksud dengan “terkini” adalah informasi produk dan/atau jasa yang terbaru.

**Huruf c**

Yang dimaksud dengan “jujur” adalah informasi produk dan/atau jasa yang sebenarnya dari setiap produk dan/atau jasa seperti manfaat, biaya, dan risiko.

**Huruf d**

Yang dimaksud dengan “jelas” adalah informasi produk dan/atau jasa yang secara terang dan lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko.

*ms*

**Huruf e**

Yang dimaksud dengan “tidak menyesatkan” adalah informasi produk dan/atau jasa yang tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dengan Penyelenggara.

Contoh penggunaan tanda asterisk (\*) pada iklan di media hanya boleh digunakan untuk memberi penjelasan lebih rinci atau sumber dari sesuatu pernyataan yang bertanda tersebut.

Tanda asterisk (\*) pada iklan di media tidak boleh digunakan untuk menyembunyikan atau menyesatkan Konsumen tentang kualitas, kinerja, atau harga sebenarnya dari produk dan/atau jasa yang diiklankan, ataupun tentang ketidakterediaan hadiah suatu produk dan/atau jasa.

**Huruf f**

Yang dimaksud dengan “etis” adalah informasi produk dan/atau jasa yang sesuai dengan etika dan asas perilaku yang disepakati secara umum.

**Ayat (2)**

Konfirmasi Konsumen dapat diberikan secara lisan yang direkam maupun secara tertulis termasuk dalam bentuk digital ataupun mekanisme lain yang disepakati.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 7**

Cukup jelas.

**Pasal 8****Huruf a**

Yang dimaksud dengan “nama produk dan/atau jasa” adalah sebutan yang digunakan oleh Penyelenggara untuk menggambarkan produk dan/atau jasa.

**Huruf b**

Yang dimaksud dengan “jenis produk dan/atau jasa” adalah pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau

jasa yang digunakan oleh Penyelenggara sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

**Huruf c**

Yang dimaksud dengan “nama Penyelenggara” adalah nama perusahaan sesuai izin Penyelenggara yang telah diberikan oleh Bank Indonesia.

**Huruf d**

Yang dimaksud dengan “data ringkas” adalah data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau jasa, antara lain deskripsi, jenis yang tersedia, teknologi yang digunakan, cara mengakses dan menggunakan, jangka waktu berlakunya produk dan/atau jasa.

**Huruf e**

Termasuk dalam cakupan manfaat antara lain metode pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

**Huruf f**

Cukup jelas.

**Huruf g**

Cukup jelas.

**Huruf h**

Cukup jelas.

**Huruf i**

Yang dimaksud dengan “simulasi” adalah proses percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau jasa beserta kondisi yang mempengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu skenario terbaik, skenario standar, dan skenario terburuk. Disamping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

**Huruf j**

Yang dimaksud dengan “informasi tambahan” adalah informasi lain yang dimiliki oleh penyelenggara yang dipandang perlu atau relevan untuk disampaikan kepada Konsumen.

*ms*

**Pasal 9****Ayat (1)****Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Huruf c**

Cukup jelas.

**Huruf d**

Cukup jelas.

**Huruf e**

Yang dimaksud dengan “relevansi” adalah proyeksi yang disampaikan berkaitan langsung dengan produk dan/atau jasa yang ditawarkan.

Yang dimaksud dengan “landasan yang jelas” antara lain informasi disampaikan sesuai dengan rencana bisnis Penyelenggara berdasarkan perhitungan yang wajar.

**Huruf f**

Cukup jelas.

**Huruf g**

Yang dimaksud dengan “ketersediaan hadiah” adalah informasi mengenai ketersediaan hadiah dan/atau jangka waktu tertentu yang disediakan oleh Penyelenggara.

**Huruf h**

Contoh penggunaan kata superlatif antara lain seperti “paling”, “nomor satu”, “satu-satunya”, “top”, kata berawalan “ter”, atau kata yang dapat dipersamakan dengan itu.

**Huruf i**

Cukup jelas.

**Huruf j**

Cukup jelas.

**Ayat (2)**

Yang dimaksud dengan “testimoni” adalah pernyataan tentang pengalaman oleh seseorang tokoh maupun orang biasa yang pernah menggunakan, atau mengonsumsi produk dan/atau jasa tertentu.

Yang dimaksud dengan “anjuran (*endorsement*)” adalah pernyataan tokoh ataupun orang biasa yang ditampilkan dalam suatu pesan periklanan untuk mengajak orang lain menggunakan atau mengonsumsi suatu produk dan/atau jasa yang diiklankan tersebut, tanpa mengesankan bahwa dia sendiri pernah menggunakan atau mengonsumsi produk dan/atau jasa terkait.

Testimoni Konsumen dan anjuran antara lain memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. dilakukan atas nama perorangan atau badan hukum;
- b. didukung dengan pernyataan tertulis yang ditandatangani oleh Konsumen dan dilengkapi dengan identitas pemberi testimoni; dan
- c. merupakan pengalaman yang benar dialami dan disampaikan secara jujur, tanpa bermaksud mengungkapkan secara berlebihan.

#### Pasal 10

Cukup jelas

#### Pasal 11

Ayat (1)

Sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi yang disediakan Penyelenggara berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui laman resmi Penyelenggara. Publikasi tertulis antara lain memuat informasi terkait :
  1. ijin dari Bank Indonesia dan/atau otoritas lainnya;
  2. struktur organisasi dan nama pejabat Penyelenggara paling sedikit komisaris, direksi dan kepala wilayah; dan
  3. jaringan, alamat, dan nomor telepon kantor wilayah/cabang;
- b. *call center* Penyelenggara untuk menyampaikan informasi secara lisan; dan/atau
- c. sarana elektronik lain milik Penyelenggara.



**Ayat (2)**

Saluran komunikasi antara lain surat-menyurat baik fisik maupun elektronik, dan telepon yang dapat dihubungi.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 12****Huruf a**

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

**Huruf b**

Yang dimaksud dengan “terukur” adalah memiliki indikator untuk memperoleh informasi peningkatan literasi.

Metode dan sarana pengukuran dapat berupa *pre-test* dan *post-test*, jajak pendapat, survei dan pengukuran lainnya yang disesuaikan dengan bentuk kegiatan.

**Huruf c**

Yang dimaksud dengan “berkelanjutan” adalah kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang.

**Pasal 13**

Contoh pelaksanaan edukasi secara berkolaborasi antara lain kerja sama antara Penyelenggara dengan Penyelenggara lain, kerja sama antara Penyelenggara dengan kementerian atau lembaga tertentu, dan penyelenggaraan edukasi yang dikoordinir oleh asosiasi Penyelenggara.

**Pasal 14**

Cukup jelas

**Pasal 15****Ayat (1)**

Pelaksanaan edukasi antara lain mencakup juga informasi mengenai hak dan kewajiban Konsumen termasuk penanganan



pengaduan oleh Penyelenggara dan persyaratan penanganan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

**Pasal 16**

Cukup jelas.

**Pasal 17**

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “pihak lain” adalah pihak di luar dari Penyelenggara.

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 terekam dan kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas

**Pasal 18**

Cukup jelas.

**Pasal 19**

Ayat (1)

Dalam hal diperlukan penyusunan mekanisme dan prosedur mengenai penggunaan data dan/atau informasi Konsumen

dapat dilakukan secara berkolaborasi antara lain dengan asosiasi Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Persyaratan dan prosedur pemberian data dan/atau informasi mencakup persetujuan Konsumen terhadap penggunaan data dan/atau informasi.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Termasuk dalam cakupan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen antara lain tugas dan wewenang penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pelaporan internal penyelesaian pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas

78

**Pasal 26**

Cukup jelas

**Pasal 27**

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "kondisi tertentu" adalah:

1. terdapat kendala dalam penanganan pengaduan antara lain karena wilayah terjadinya permasalahan yang diadukan berbeda dengan wilayah pengaduan dilakukan;
2. permasalahan yang diadukan cukup kompleks sehingga memerlukan penelitian mendalam antara lain penelitian terhadap dokumen-dokumen Penyelenggara; dan/atau
3. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Penyelenggara, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada Konsumen disampaikan secara tertulis antara lain melalui media elektronik.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

**Pasal 28**

Huruf a

Cukup jelas

Huruf b

Laporan internal mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan antara lain memuat informasi mengenai jenis produk dan/atau jasa yang digunakan, permasalahan, dan analisa penyebab terjadinya pengaduan serta

menyampaikannya kepada direksi atau pengurus Penyelenggara secara periodik.

Huruf c

Penatausahaan dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan, antara lain:

1. register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
2. register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
3. surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja;
4. hasil penyelesaian pengaduan; dan
5. ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan "ketidapkahaman Konsumen" adalah ketidapkahaman Konsumen terhadap ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait suatu produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "indikasi pelanggaran" adalah indikasi pelanggaran terhadap ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 30

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

728

Huruf c

Yang dimaksud dengan “potensi kerugian finansial” adalah potensi kerugian materiel yang wajar dan berdampak secara langsung sebagaimana tercantum dalam dokumen transaksi keuangan.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Konsultasi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, email, surat, atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Huruf c

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.

Ayat (2)

Penelaahan atas pengaduan Konsumen dilakukan berdasarkan informasi yang disampaikan Konsumen baik secara langsung dan/atau tidak langsung.

*ms*

**Pasal 35****Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Cukup jelas.

**Huruf c**

Kegiatan mereviu kembali oleh Penyelenggara dilakukan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia maupun sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Usulan penyelesaian yang disampaikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen dilakukan melalui surat dan media yang disepakati dengan ditembuskan kepada Bank Indonesia.

**Pasal 36**

Cukup jelas.

**Pasal 37****Ayat (1)**

Formulir Pengajuan Fasilitasi disediakan di Kantor Pusat Bank Indonesia atau Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Ayat (4)****Huruf a**

Cukup jelas.

**Huruf b**

Dokumen yang terkait dengan proses fasilitasi antara lain berita acara hasil fasilitasi.

**Pasal 38**

Cukup jelas.

**Pasal 39**

**Ayat (1)**

Pendalaman dan permintaan penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Cukup jelas.

**Pasal 40**

Cukup jelas.

**Pasal 41**

**Huruf a**

Hasil pelaksanaan fasilitasi dapat berupa kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Konsumen dan Penyelenggara.

**Huruf b**

Jangka waktu fasilitasi akan ditetapkan oleh Bank Indonesia pada saat pelaksanaan fasilitasi.

**Huruf c**

Cukup jelas.

**Huruf d**

Cukup jelas.

**Pasal 42**

Cukup jelas.

**Pasal 43**

Cukup jelas.

**Pasal 44**

**Ayat (1)**

Contoh penyampaian laporan rencana pelaksanaan edukasi:

Laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2022 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 November 2021.

178

## Ayat (2)

Laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2026 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 November 2025. Mengingat tanggal 30 November 2025 jatuh pada hari Minggu maka batas akhir penyampaian laporan rencana pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 1 Desember 2025.

## Ayat (3)

## Huruf a

Program kerja edukasi disusun dengan memperhatikan evaluasi pelaksanaan edukasi periode sebelumnya.

Program kerja edukasi mencakup antara lain:

1. sasaran edukasi dalam hal ini termasuk menentukan jumlah peserta dan kelompok dengan karakteristik tertentu yang akan diberikan edukasi seperti pelajar, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), dan orang dengan lanjut usia atau dengan sasaran lainnya yang dipandang perlu untuk meningkatkan literasi Konsumen;
2. materi atau konten edukasi termasuk yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik kelompok tertentu;
3. saluran edukasi yang dapat diakses; dan
4. metode pembelajaran yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana yang disusun agar tujuan tercapai maksimal yang dapat berupa sosialisasi, seminar, pendampingan, *workshop*, diskusi, konsultasi, *training of community*, *outreach program*, simulasi, dan kegiatan lainnya.

Dalam hal kegiatan edukasi dilakukan secara berkolaborasi, agar diinformasikan dalam laporan rencana pelaksanaan edukasi.

## Huruf b

Cukup jelas.

**Ayat (4)**

Permintaan Bank Indonesia kepada Penyelenggara untuk melakukan penyesuaian dapat dilakukan melalui surat atau media lain.

**Ayat (5)**

Cukup jelas.

**Ayat (6)**

Yang dimaksud dengan “tahun berjalan” adalah tahun pelaksanaan edukasi.

**Ayat (7)**

Contoh:

Penyampaian perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk tahun 2024 disampaikan paling lambat pada tanggal 30 Juni 2024. Mengingat tanggal 30 Juni 2024 jatuh pada hari Minggu maka batas akhir perubahan laporan rencana pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 1 Juli 2024.

**Ayat (8)**

Yang dimaksud dengan “luring (*offline*)” adalah penyampaian laporan ke Bank Indonesia dengan menggunakan media antara lain email atau media lain yang ditentukan oleh Bank Indonesia.

**Ayat (9)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain, dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia.

**Ayat (10)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain dalam hal terdapat perubahan format pelaporan secara daring (*online*) dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

**Pasal 45****Ayat (1)**

Dalam hal tahun penyampaian laporan pelaksanaan edukasi merupakan tahun kabisat maka batas waktu penyampaian laporan pelaksanaan edukasi yaitu tanggal 29 Februari.



**Ayat (2)**

Laporan pelaksanaan edukasi untuk tahun 2025 disampaikan paling lambat pada tanggal 28 Februari 2026. Mengingat tanggal 28 Februari 2026 jatuh pada hari Sabtu maka batas akhir penyampaian laporan pelaksanaan edukasi menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 2 Maret 2026.

**Ayat (3)**

Huruf a

**Cukup Jelas**

Huruf b

Evaluasi atas pelaksanaan edukasi periode sebelumnya antara lain mencakup:

1. perbandingan antara rencana edukasi dengan realisasi;
2. pencapaian sasaran antara yang telah ditetapkan dengan hal-hal yang belum tercapai; dan
3. kendala yang dihadapi serta hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala dimaksud.

Huruf c

**Cukup Jelas**

Huruf d

**Cukup Jelas**

Huruf e

**Cukup Jelas**

Huruf f

**Cukup Jelas****Ayat (4)****Cukup Jelas****Ayat (5)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain, dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia.

**Ayat (6)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain dalam hal terdapat perubahan format pelaporan secara daring (*online*) dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

728

**Pasal 46****Ayat (1)**

Contoh:

Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk data triwulan kedua tahun 2023 disampaikan dengan batas waktu pada hari Senin tanggal 10 Juli 2023.

**Ayat (2)**

Contoh:

Penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk data triwulan keempat tahun 2025 disampaikan paling lambat pada tanggal 10 Januari 2026. Mengingat tanggal 10 Januari 2026 jatuh pada hari Sabtu maka batas waktu penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan menjadi hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin tanggal 12 Januari 2026.

**Ayat (3)**

Huruf a

Data mengenai penerimaan pengaduan antara lain mencakup nama Konsumen, jenis pengaduan, nilai pengaduan, dan tanggal penerimaan pengaduan.

Huruf b

Data mengenai penanganan pengaduan antara lain mencakup unit penerima pengaduan dan jangka waktu penyelesaian.

Huruf c

Data mengenai penyelesaian pengaduan antara lain mencakup kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen, tanggal kesepakatan, dan rencana tindak lanjut.

**Ayat (4)**

Cukup jelas.

**Ayat (5)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain, dalam hal sistem pelaporan secara daring (*online*) telah tersedia.

**Ayat (6)**

Bank Indonesia menyampaikan pemberitahuan kepada Penyelenggara melalui surat dan/atau media lain dalam hal



terdapat perubahan format pelaporan secara daring (*online*) dalam sistem pelaporan Bank Indonesia.

**Pasal 47**

**Ayat (1)**

Laporan yang disampaikan merupakan laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk periode tahun 2022.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Laporan yang disampaikan merupakan laporan rencana pelaksanaan edukasi untuk periode tahun 2023.

**Pasal 48**

**Ayat (1)**

Laporan yang disampaikan merupakan laporan pelaksanaan edukasi untuk periode tahun 2022.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Ayat (3)**

Laporan yang disampaikan merupakan laporan pelaksanaan edukasi untuk periode tahun 2023.

**Pasal 49**

Laporan yang disampaikan merupakan laporan penanganan pengaduan secara triwulanan periode triwulan pertama tahun 2022.

**Pasal 50**

Cukup jelas.

**Pasal 51**

**Huruf a**

Tahapan kegiatan usaha mencakup tahapan pra-penjualan, penjualan, dan pasca penjualan.

**Huruf b**

Cukup jelas.

*ms*

**Pasal 52**

Cukup jelas.

**Pasal 53**

**Ayat (1)**

**Huruf a**

Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui penelitian, analisis, dan evaluasi terhadap laporan, hasil *self assesment* Penyelenggara, dokumen, data, informasi, keterangan, penjelasan dari Penyelenggara dan/atau sumber lainnya.

**Huruf b**

Pengawasan langsung dilaksanakan melalui pemeriksaan berkala dan/atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan.

**Ayat (2)**

Cukup jelas.

**Pasal 54**

Cukup jelas.

**Pasal 55**

Cukup jelas.

**Pasal 56**

Cukup jelas.

128

LAMPIRAN I  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/ 17/PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**Formulir Pengajuan Fasilitas**

**Identitas Konsumen**

Nama :  Jenis Kelamin : L  P   
Alamat :   
No Telepon/HP:   
Email :

**Persyaratan fasilitas**

1. Permasalahan yang diajukan pernah diupayakan penyelesaiannya dengan Penyelenggara? Ya  Tidak 
  - a. Nomor registrasi pengaduan dari Penyelenggara
  - b. Nomor surat penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara
  - c. Tanggal surat penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara
2. Permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya? Ya  Tidak
3. Nilai potensi kerugian finansial paling banyak:
  - a. Rp500.000.000,00 (Penyelenggara Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, dan pihak lainnya sebagaimana dimaksud dalam PBI Perlindungan Konsumen); Ya  Tidak
  - b. Rp2.500.000.000,00 (pelaku Pasar Uang dan Pasar Valas) Ya  Tidak
4. Permasalahan yang diajukan pernah diproses dalam fasilitas oleh Ya  Tidak

**Deskripsi Singkat Pengaduan**

Nama Penyelenggara :   
Produk yang dipermasalahkan :   
(misalnya: kartu kredit, kartu ATM/Debet, Uang Elektronik, dll.)  
Nomor kartu/Nomor transaksi :

Jenis Permasalahan:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Biaya Administrasi/Transaksi | <input type="checkbox"/> Kegagalan/Keterlambatan Transaksi/Pengiriman Dana |
| <input type="checkbox"/> Jumlah Tagihan               | <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan).....                         |
| <input type="checkbox"/> Denda/Pinalti                |  |

Pokok Permasalahan:

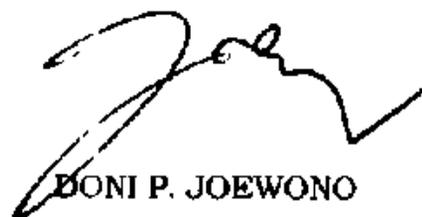
Jumlah Potensi Kerugian :

**Dokumen Pendukung**

---

- Fotokopi bukti identitas diri
- Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen
- Fotokopi bukti transaksi
- Fotokopi surat kuasa (dalam hal dikuasakan)
- Surat pernyataan bermaterai cukup bahwa permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya
- .....
- .....
- .....
- .....

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, *as*



DONI P. JOEWONO

LAMPIRAN II  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/17/PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**Surat Pernyataan**

Sehubungan dengan pengajuan fasilitasi kepada Bank Indonesia,  
dengan ini saya:

Nama :  
Nomor Identitas :  
(KTP/SIM/Paspor)  
Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa permasalahan yang  
diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses  
oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau  
otoritas yang berwenang lainnya.

Apabila pernyataan yang saya berikan tidak sesuai dengan  
keadaan sesungguhnya maka Bank Indonesia berhak untuk  
menolak permohonan fasilitasi yang saya ajukan atau  
menghentikan proses fasilitasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya  
dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....  
Materai

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, AS

  
DONI P. JOEWONO

LAMPIRAN III  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/ 17/PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**TATA TERTIB PELAKSANAAN FASILITASI**

Tata tertib pelaksanaan fasilitasi ini dibuat untuk memastikan bahwa para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan fasilitasi dapat sepenuhnya memahami dan menyetujui klausula yang dipersyaratkan Bank Indonesia.

Dengan menandatangani tata tertib ini, Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen dan Penyelenggara atau kuasanya menyetujui pelaksanaan fasilitasi dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Konsumen dan Penyelenggara harus menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan permasalahan dalam pelaksanaan fasilitasi;
- b. seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses fasilitasi bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar Konsumen, Penyelenggara, dan Bank Indonesia;
- c. kesepakatan atau ketidaksepakatan yang dihasilkan dari proses fasilitasi merupakan kesepakatan atau ketidaksepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi dan/atau paksaan dan/atau keputusan Bank Indonesia;
- d. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Bank Indonesia;
- e. Konsumen dan Penyelenggara dalam mengikuti proses fasilitasi harus:
  - 1) menunjukkan itikad baik;
  - 2) bersikap kooperatif selama proses fasilitasi berlangsung;
  - 3) menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditetapkan Bank Indonesia;

f. proses fasilitasi berakhir dalam hal:

- 1) telah tercapai hasil pelaksanaan fasilitasi;
- 2) berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
- 3) dihentikan oleh Bank Indonesia karena para pihak tidak menaati tata tertib pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya; dan/atau
- 4) Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.

Setelah membaca tata tertib pelaksanaan fasilitasi ini secara seksama dan memahami seluruh klausula dan persyaratan yang ditetapkan, dengan ini saya menyatakan setuju mengikuti pelaksanaan fasilitasi oleh Bank Indonesia dan saya berjanji akan mematuhi serta tunduk pada seluruh aturan fasilitasi serta ketentuan terkait lainnya.

Hari/Tanggal :

Konsumen/perwakilannya

tanda tangan,

1. Nama :

2. Alamat :

---

Penyelenggara/kuasanya

tanda tangan,

1. Nama :

2. Alamat :

---

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, *ms*



DONI P. JOEWONO

LAMPIRAN IV  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/17/PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**BERITA ACARA HASIL FASILITASI**

Pada hari ini, tanggal bulan tahun yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Sdr/Sdri. .... (Konsumen), No. KTP..... dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama pribadi, yang berkedudukan di ....., yang selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA

2. PT/Badan Hukum Lainnya .....(nama Penyelenggara), yang berkedudukan di..... dalam hal ini diwakili oleh :

a. ...., jabatan.....;

b. ...., jabatan.....;

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT/Badan Hukum Lainnya .....(nama Penyelenggara) sesuai dengan Anggaran Dasar PT/Badan Hukum dan/atau ketentuan yang berlaku di PT/Badan Hukum, serta berdasarkan surat kuasa No. ...., yang untuk selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Berkenaan dengan fasilitasi penyelesaian permasalahan ....., dengan ini PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA menyatakan sepakat/tidak sepakat<sup>1</sup> terhadap permasalahan yang diajukan. POKOK-POKOK PERTEMUAN tersebut adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
6. dst.

Berita Acara Hasil Fasilitasi ini ditandatangani oleh PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA di atas materai yang cukup pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana tersebut di atas, di ..... dan dibuat dalam rangkap 3 (tiga) yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama untuk keperluan masing-masing pihak.

**PIHAK PERTAMA**

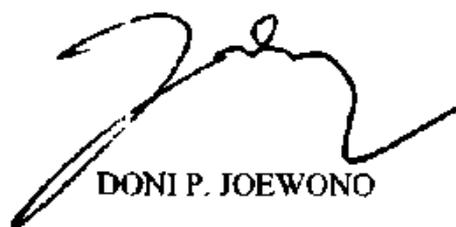
**PIHAK KEDUA**

(\_\_\_\_\_)

(\_\_\_\_\_)

) coret yang tidak diperlukan

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, *al*



DONI P. JOEWONO

LAMPIRAN V  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/17 /PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**TATA CARA PENGISIAN LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI**

Laporan pelaksanaan edukasi diisi dengan kegiatan edukasi yang dilakukan oleh Penyelenggara. Penyelenggara mengisi kolom (a) s.d. kolom (f) dengan kegiatan edukasi yang sudah dilakukan selama periode laporan.

**Bagian A. Sasaran**

Sasaran ini adalah menentukan jumlah peserta dan kelompok dengan karakteristik tertentu yang akan diberikan edukasi seperti pelajar, UMKM, lanjut usia dan sasaran lainnya yang dipandang perlu untuk meningkatkan literasi konsumen.

**Bagian B. Evaluasi**

Evaluasi atas pelaksanaan edukasi periode sebelumnya antara lain mencakup:

- 1) perbandingan antara rencana edukasi dengan realisasi;
- 2) pencapaian sasaran antara yang telah ditetapkan dengan hal-hal yang belum tercapai; dan
- 3) kendala yang dihadapi serta hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala dimaksud.

**Bagian C. Tujuan**

Penyelenggara dalam melaksanakan program edukasi untuk meningkatkan literasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat harus menjelaskan mengenai tujuan dari pelaksanaan program tersebut, contohnya pelaksanaan kegiatan edukasi kepada orang dengan lanjut usia mempunyai tujuan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai kiat aman dalam melakukan transaksi.

**Bagian D. Bentuk Aktivitas**

Penyelenggara dalam melaksanakan program edukasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat, mempunyai aktivitas kegiatan contohnya kampanye kiat aman bertransaksi di era digital.

**Bagian E. Frekuensi**

Frekuensi yaitu jumlah program kegiatan edukasi yang dilakukan Penyelenggara selama periode laporan pelaksanaan edukasi untuk meningkatkan literasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat.

**Bagian F. Wilayah**

Wilayah merupakan tempat pelaksanaan Penyelenggara melakukan program edukasi kepada sasaran yang telah ditentukan.

## LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

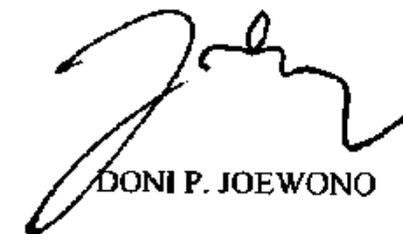
PERIODE: \_\_\_\_\_ s.d \_\_\_\_\_ Tahun \_\_\_\_\_.

Nama Penyelenggara :

Alamat :

No.	Sasaran (a)	Evaluasi (b)	Tujuan (c)	Bentuk Aktivitas(d)	Frekuensi (e)	Wilayah (f)

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, 78



DONI P. JOEWONO

LAMPIRAN VI  
PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR  
NOMOR 23/ 17/PADG/2021  
TANGGAL 9 SEPTEMBER 2021  
TENTANG  
TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN  
KONSUMEN BANK INDONESIA

**LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**

Bulan \_\_\_\_\_ Tahun \_\_\_\_\_.

Nama Penyelenggara :  
Alamat :

**REKAPITULASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN  
PENYELENGGARA KEGIATAN LAYANAN UANG/PELAKU PASAR UANG DAN PASAR VALUTA ASING/PIHAK LAINNYA<sup>\*)</sup>**

\*\*) \_\_\_\_\_

<b>Perihal</b>	<b>Bilangan/Informasi<sup>**) )</sup></b>	<b>Keterangan</b>
Jumlah Pengaduan Konsumen	_____	Pengaduan
Jumlah Pengaduan Konsumen yang Ditangani	_____	Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Telah Diselesaikan	_____	Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Belum Diselesaikan	_____	Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Bank Indonesia/ Lembaga Penyelesaian Sengketa	_____	Pengaduan

<b>Total Nilai Pengaduan Konsumen</b>	Rp.....	
*Coret yang tidak perlu ** Diisi sesuai Penyelenggara *** dalam hal tidak terdapat pengaduan, maka kolom informasi diisi "nihil"		

Paraf Pejabat Penyelenggara,	Paraf Pejabat Penyelenggara,
------------------------------	------------------------------

No.	Penerimaan Pengaduan				Penanganan Pengaduan		Penyelesaian Pengaduan		
	Nama Konsumen	Jenis Pengaduan	Nilai Pengaduan (Rp.)	Tanggal (dd/mm/yyyy)	Unit Penerima Pengaduan (Unit/KC/KCP/Kota)	Jangka Waktu Penyelesaian (hari)	Kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen	Tanggal Kesepakatan (dd/mm/yyyy)	Rencana Tindak Lanjut

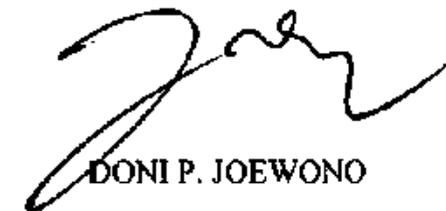
Mengetahui,

Nama Jelas  
(Jabatan)

(nama kota), (tanggal)

Nama Jelas  
(Jabatan)

ANGGOTA DEWAN GUBERNUR, 28



DONI P. JOEWONO

## RINGKASAN PENGATURAN PERATURAN ANGGOTA DEWAN GUBERNUR

Peraturan: Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Tanggal Berlakunya : 9 September 2021

Ringkasan :

### I. Latar Belakang

Untuk mendukung pelaksanaan tugas Bank Indonesia 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 pengaturan untuk aspek Perlindungan Konsumen. Pengaturan Perlindungan Konsumen yang efektif akan mendorong kenyamanan bagi Konsumen dalam melakukan transaksi ekonomi untuk selanjutnya mendukung stabilitas sistem keuangan serta pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Bagi Penyelenggara, Perlindungan Konsumen yang efektif menyediakan kepastian hukum, meningkatkan kepercayaan konsumen, dan berdampak positif untuk keberlangsungan kegiatan usahanya.

Secara umum, tujuan pengaturan Perlindungan Konsumen adalah untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya Perlindungan Konsumen, meningkatkan keberdayaan Konsumen sehingga Konsumen mampu melindungi dirinya sendiri, mengurangi ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dan Konsumen, mengeliminasi penyampaian informasi sesat, penyalahgunaan kewenangan, dan *fraud*, serta mendorong pengembangan inovasi produk dan layanan keuangan yang bertanggung jawab dan efisien.

Bank Indonesia telah melakukan penguatan kerangka kerja Perlindungan Konsumen Bank Indonesia melalui penerbitan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Penguatan kerangka kerja dimaksud ditujukan untuk menjawab tantangan bagi terselenggaranya Perlindungan Konsumen yang efektif di tengah perkembangan ekonomi keuangan digital.

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia menyediakan aturan teknis untuk mendukung implementasi prinsip Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara melalui penerbitan PADG No. 23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

## II. Materi Pengaturan

### 1. Ruang lingkup

Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Anggota Dewan Gubernur ini mencakup seluruh bidang tugas kewenangan Bank Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yaitu bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran.

Penyelenggara yang termasuk dalam cakupan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia meliputi:

- a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
- b. Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang;
- c. pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
- d. pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

dengan memperhatikan aspek pengaturan dalam ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, serta keseimbangan hubungan antara Penyelenggara dan Konsumen.

### 2. Prinsip Perlindungan Konsumen

Prinsip Perlindungan 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.

Penerapan prinsip Perlindungan Konsumen tersebut dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau jasa Penyelenggara.

### 3. Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

- a. Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai fitur produk dan/atau jasa yang paling kurang memuat informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, serta konsekuensi;
- b. Informasi mengenai produk/jasa wajib diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan etis, termasuk dalam hal kegiatan pemasaran dan iklan;

- c. Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi yang mudah diakses oleh Konsumen untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi.

#### **4. Pelaksanaan Prinsip Edukasi dan Literasi**

- a. Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat secara terencana, terukur, dan berkelanjutan;
- b. Dalam pelaksanaan edukasi, Penyelenggara menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia yang mencakup:
  - 1) laporan rencana pelaksanaan edukasi; dan
  - 2) laporan pelaksanaan edukasi.

#### **5. Pelaksanaan Prinsip Perlindungan Data dan/atau Informasi Konsumen**

- a. Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen;
- b. Dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen;
- c. Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain tanpa persetujuan Konsumen.

#### **6. Pelaksanaan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif**

- a. Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen, yang bertugas untuk:
  - 1) menerima pengaduan;
  - 2) menangani dan menyelesaikan pengaduan; dan
  - 3) memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- b. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan memiliki paling sedikit:
  - 1) pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau jasa yang disediakan atau diterbitkan oleh Penyelenggara;
  - 2) kompetensi di bidang penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen; dan
  - 3) kewenangan untuk membuat keputusan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.

- c. Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen sesuai mekanisme dan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam ketentuan.

## **7. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia**

- a. Dalam hal Konsumen tidak menyetujui hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara, Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia.
- b. Pengaduan yang dapat disampaikan Konsumen kepada Bank Indonesia yaitu yang termasuk dalam ruang lingkup Perlindungan Konsumen.
- c. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia berupa adanya:
  - 1) ketidakpahaman Konsumen;
  - 2) indikasi pelanggaran terhadap Peraturan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara; atau
  - 3) kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen.
- d. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia yang merupakan kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang wajar dan berdampak secara langsung kepada Konsumen, dilakukan dengan ketentuan:
  - 1) Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
  - 2) permasalahan yang diajukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya; dan
  - 3) Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- e. Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia memiliki nilai potensi kerugian finansial ditetapkan paling banyak sebesar:
  - 1) Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran, Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang, dan pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia; atau
  - 2) Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah) yang ditimbulkan oleh pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

- f. Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari Penyelenggara kepada Konsumen;
- g. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung dan/atau tidak langsung.
- h. Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia berupa:
  - 1) Edukasi;
  - 2) Konsultasi; dan
  - 3) fasilitasi.

## **8. Tatacara Pelaporan**

- a. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia, mencakup:
  - 1) laporan rencana pelaksanaan edukasi;
  - 2) laporan pelaksanaan edukasi; dan
  - 3) laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
- b. Tata cara penyusunan dan penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen bagi Penyelenggara dilakukan sebagai berikut:
  - 1) untuk Penyelenggara yang merupakan bank umum, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bulanan bank umum terintegrasi;
  - 2) untuk Penyelenggara yang merupakan bank perkreditan rakyat dan lembaga selain bank yang menerbitkan alat pembayaran menggunakan kartu, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu oleh bank perkreditan rakyat dan lembaga selain bank;
  - 3) untuk Penyelenggara yang merupakan bank perkreditan rakyat dan lembaga selain bank yang menerbitkan uang elektronik, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai uang elektronik; dan
  - 4) untuk Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai transfer dana.

## 9. Pengawasan

- a. Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara melalui:
  - 1) pengawasan tidak langsung; dan/atau
  - 2) pengawasan langsung.
- b. Dalam melaksanakan kewenangan pengawasan, Bank Indonesia berwenang untuk meminta dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara.
- c. Penyelenggara wajib menyampaikan dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan atas permintaan Bank Indonesia.
- d. Dalam melakukan pengawasan, Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya. Pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya merupakan pengawasan dengan pendekatan *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.

## 10. Pengenaan Sanksi

Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban atau melanggar ketentuan sebagaimana diatur dalam PBI ini dikenai sanksi administratif berupa:

- a. teguran tertulis;
- b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
- c. pencabutan izin.

## 11. Tanggal efektif berlakunya PADG

Peraturan Anggota Dewan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 9 September 2021.

## 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"><li>1. Penyesuaian ruang lingkup Ruang lingkup perlindungan konsumen Bank Indonesia <b>disesuaikan dengan tugas dan kewenangan Bank Indonesia</b> yang memenuhi 3 (tiga) unsur perlindungan konsumen yaitu <b>Pengaturan, Penyelenggara, dan Konsumen.</b></li><li>2. Penerapan prinsip-prinsip dalam PBI Perlindungan Konsumen Peraturan pelaksanaan prinsip perlindungan konsumen antara lain <b>keterbukaan dan transparansi; edukasi dan literasi; perlindungan data dan/atau informasi</b></li></ol>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p><b>konsumen; serta penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.</b></p> <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 <b>potensi kerugian maksimal Rp500 juta dan untuk pasar uang maksimal Rp2,5 miliar.</b></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.

No.	Pertanyaan	Jawaban
4	Apakah penawaran produk dan/atau jasa melalui telemarketing yang bekerjasama dengan pihak ketiga diperbolehkan?	Penawaran produk dan/atau jasa melalui telemarketing diperbolehkan sepanjang terdapat kontrak kerjasama 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"> <li data-bbox="730 1043 1394 1122">1. Pada Bank Indonesia dalam rangka penyelesaian pengaduan;</li> <li data-bbox="730 1133 1394 1211">2. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan/atau;</li> <li data-bbox="730 1223 1394 1279">3. Atas persetujuan Konsumen.</li> </ol>
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	Kegiatan edukasi dapat dilaksanakan bersamaan dengan kegiatan pemasaran, namun demikian Penyelenggara perlu memastikan bahwa kegiatan

No.	Pertanyaaan	Jawaban
	dilakukan bersamaan dengan kegiatan pemasaran?	edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa, termasuk 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.
11	Apakah kegiatan edukasi yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dilaksanakan secara berkolaborasi dengan Penyelenggara lain atau dengan asosiasi?	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.
	Pesan-pesan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Untuk itu, perlu adanya hubungan yang harmonis antar lembaga, kepatuhan para pelaku usaha serta didukung oleh masyarakat yang cerdas dan berdaya.</li> </ul>

\*\*\*\*\*