



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA RI

No. 5498

PERBANKAN. BI. Perlindungan Konsumen.
Sistem Pembayaran. Jasa. (Penjelasan Atas
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun
2014 Nomor 10)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 16/ 1 /PBI/2014
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN

I. UMUM

Dalam hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen kerap kali Konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen tersebut antara lain disebabkan karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada Konsumen, penyalahgunaan data pribadi Konsumen, dan kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa antara Penyelenggara dengan Konsumen.

Dengan memahami kondisi seperti tersebut di atas, perlu dibentuk suatu budaya Perlindungan Konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak. Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, selain mengatur aspek kelembagaan dan mekanisme, mengatur pula ketentuan dari aspek Perlindungan Konsumen dan mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut. Industri jasa Sistem Pembayaran berkewajiban untuk melaksanakan aturan-aturan

tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen, sedangkan dari sisi masyarakat juga turut berperan serta untuk menjadi masyarakat yang kritis dan peduli pada Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen diciptakan dengan mengakomodasi prinsip Perlindungan Konsumen yang berlaku sebagai standar internasional, yang meliputi prinsip keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data pribadi, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif. Penerapan prinsip-prinsip tersebut oleh Penyelenggara diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha industri Sistem Pembayaran yang sehat.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Huruf a

Instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana antara lain bilyet giro dan cek.

Huruf b

Kegiatan transfer dana dalam hal ini termasuk transfer dana yang dilakukan melalui sistem Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI).

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “uang Rupiah” yaitu Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang.

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah oleh Penyelenggara (*counter*).

Yang dimaksud dengan “penyetoran uang Rupiah” antara lain penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen kepada Penyelenggara melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Cash Deposit Machine* (CDM), atau sarana lainnya.

Penyetoran uang Rupiah oleh Konsumen dapat bertujuan untuk simpanan, pemindahbukuan, pembayaran, dan/atau penyelesaian kewajiban lainnya yang harus dipenuhi dengan uang Rupiah.

Huruf f

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Prinsip keadilan dan keandalan memastikan Penyelenggara memperlakukan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif serta memastikan Penyelenggara memberikan jasa Sistem Pembayaran yang akurat dan aman baik dari aspek:

- a. aturan, kelembagaan, mekanisme, infrastruktur, dan instrumen; dan/atau
- b. alat pembayaran.

Huruf b

Prinsip transparansi memastikan Penyelenggara memberikan informasi kepada Konsumen baik secara lisan maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Huruf c

Prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen memastikan Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen.

Huruf d

Prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif memastikan Penyelenggara memiliki dan melaksanakan

mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif, efisien, responsif, dan tepat waktu.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kesetaraan akses” adalah Penyelenggara memberikan perlakuan yang sama kepada setiap Konsumen terhadap layanan jasa Sistem Pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “Konsumen berkebutuhan khusus” dalam ayat ini adalah tuna netra, tuna rungu/wicara, dan usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Pasal 6

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam pasal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Sistem yang andal antara lain dibuktikan dengan penyediaan sistem yang aman, baik untuk *database* maupun *back-up*, penyediaan sistem dan/atau prosedur yang menjamin efektivitas pengendalian internal, *audit trail* atas transaksi yang dilakukan, kelangsungan penyelenggaraan kegiatan,

sarana/peralatan yang memadai, dan sumber daya manusia yang memadai serta kompeten.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Termasuk sebagai informasi yang diberikan kepada Konsumen yakni informasi mengenai penolakan, penundaan, dan persetujuan permohonan produk serta perubahan produk.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi antara lain berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui *website* Penyelenggara; atau
- b. informasi lisan melalui *call center* Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen dilakukan antara lain dengan:

- a. menunjuk pegawai yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan data dan/atau informasi Konsumen;
- b. memiliki sistem informasi atau prosedur tertulis mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- c. menerapkan mekanisme pengamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2)**Huruf a**

Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” dalam hal ini adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen melalui media komunikasi yang khusus dibangun oleh Penyelenggara untuk komunikasi Penyelenggara dengan Konsumen seperti *e-mail* dan faksimili. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara yang bersangkutan dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 16**Ayat (1)**

Mekanisme penanganan pengaduan dalam hal ini termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pemberitahuan mekanisme penanganan pengaduan kepada Konsumen antara lain dapat dilakukan melalui *website* atau brosur.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20**Ayat (1)**

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia dapat dilakukan baik secara lisan maupun tertulis.

Ayat (2)

Tindak lanjut atas penyampaian pengaduan Konsumen tersebut oleh Bank Indonesia antara lain berupa penyampaian kepada Penyelenggara untuk diselesaikan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, pemberian edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi.

Pasal 21**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan “penyediaan uang Rupiah” antara lain penyediaan uang Rupiah oleh Penyelenggara kepada Konsumen dalam rangka:

- a. penarikan uang Rupiah oleh Konsumen melalui loket Penyelenggara (*counter*), *Automated Teller Machine* (ATM), atau sarana lainnya; dan
- b. penukaran uang Rupiah melalui loket Penyelenggara (*counter*).

Penukaran uang Rupiah mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai pengelolaan uang Rupiah.

Huruf a**Angka 1**

Yang dimaksud dengan “kondisi layak edar” adalah tingkat kondisi layak edar uang Rupiah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Angka 2

Penyediaan uang Rupiah dalam jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen dilakukan sepanjang Penyelenggara masih memiliki persediaan jenis pecahan yang dibutuhkan Konsumen.

Huruf b**Angka 1**

Cukup jelas.

Angka 2

Yang dimaksud dengan “alat pembayaran yang sah” adalah uang Rupiah yang belum dicabut dan ditarik dari peredaran.

Angka 3

Yang dimaksud dengan “jumlah nominal yang sesuai kebutuhan Konsumen” adalah jumlah nominal uang yang tidak selisih kurang atau selisih lebih.

Huruf c

Uang Rupiah yang disetorkan kepada Penyelenggara telah disusun rapi dan dipisahkan sesuai jenis pecahan oleh Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Yang dimaksud dengan “pihak lain” antara lain perusahaan alih daya dan/atau pihak yang bekerjasama dengan Penyelenggara dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran kepada Konsumen seperti pemasaran produk atau jasa, pemberian informasi, dan penerimaan pengaduan.

Pasal 24**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2)

Sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus Penyelenggara dibuat sesuai dengan kebutuhan dan risiko masing-masing Penyelenggara.

Pasal 25

Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi seperti cara, media, tema, dan frekuensi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Penyelenggara.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27**Ayat (1)**

Yang dimaksud dengan “pengawasan” adalah pengawasan langsung dan/atau tidak langsung.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.