



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.299, 2020

KEUANGAN BI. Perlindungan Konsumen.
(Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 6605)

PERATURAN BANK INDONESIA

NOMOR 22/ 20 /PBI/2020

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

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 yang saat ini tersebar dalam berbagai Peraturan Bank Indonesia;
- b. bahwa untuk memberikan pedoman serta menjaga kinerja penyelenggara dalam perlindungan konsumen, perlu dilakukan penguatan perlindungan konsumen dengan mempertimbangkan prinsip perlindungan konsumen yang mengacu pada perkembangan praktik terbaik di negara lain dan kerja sama kelembagaan;
- c. bahwa Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran perlu disesuaikan dengan kondisi dan paradigma perlindungan konsumen ke depan sehingga mampu menjawab tantangan inovasi serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan

Mengingat : Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4962);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia 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 Bank Indonesia ini mencakup Perlindungan Konsumen untuk Konsumen yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
- (2) Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan memperhatikan:
 - a. pengaturan dalam ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia;
 - b. Penyelenggara; dan
 - c. Konsumen.

BAB II PENYELENGGARA

Pasal 3

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b 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 4

Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a meliputi:

- a. penerbitan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- b. penerbitan uang elektronik;
- c. penerbitan cek dan/atau bilyet giro;
- d. penyelenggaraan dompet elektronik;
- e. penyelenggaraan transfer dana termasuk transfer dana yang dilakukan melalui sistem Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* dan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia;
- f. penyelenggaraan penerusan transaksi pembayaran; dan/atau
- g. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 5

Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b merupakan Penyelenggara Kegiatan Layanan Uang yang melakukan:

- a. kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank; dan/atau
- b. Kegiatan Layanan Uang lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 6

Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c merupakan pihak yang melakukan kegiatan:

- a. penerbitan instrumen Pasar Uang; dan/atau
- b. pendukung transaksi di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing yang berhubungan langsung dengan Konsumen.

BAB III

PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 7

- (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.

Bagian Kedua

Penerapan Prinsip Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil

Pasal 8

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.

- (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai kesetaraan akses kepada setiap Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai layanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 10

- (1) Penyelenggara wajib menyusun pedoman penetapan biaya produk dan/atau jasa yang dikenakan kepada Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara harus memperhatikan asas keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen.
- (2) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk elektronik untuk ditawarkan oleh Penyelenggara melalui media elektronik.

Pasal 12

- (1) Dalam hal Penyelenggara menggunakan klausula baku, Penyelenggara dilarang membuat klausula baku yang:
 - a. menyatakan pengalihan dan/atau pembebasan tanggung jawab Penyelenggara;
 - b. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan produk dan/atau jasa yang digunakan oleh Konsumen;
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat produk dan/atau jasa yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek jual beli; dan/atau
 - d. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.
- (3) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau

- c. pencabutan izin.

Pasal 13

Penyelenggara berhak memastikan iktikad baik Konsumen dan mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai Konsumen yang akurat, terkini, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Pasal 14

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Ketiga

Penerapan Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

Pasal 15

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
 - a. fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi; dan
 - b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan secara akurat, terkini, jujur, jelas, tidak menyesatkan, dan etis.
- (3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menggunakan:
 - a. bahasa Indonesia yang mudah dimengerti; dan
 - b. tulisan yang mudah dibaca untuk informasi yang diberikan secara tertulis.
- (4) Penyelenggara menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Pasal 16

Dalam hal terdapat kegiatan pemasaran dan iklan serta hal lain yang dipersamakan, Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) dan ayat (3).

Pasal 17

Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), ayat (2), atau ayat (3) dan Pasal 16 dikenai sanksi administratif berupa:

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

Pasal 18

- (1) Dalam hal terdapat perubahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), Penyelenggara wajib menginformasikan kepada Konsumen.
- (2) Perubahan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pemberlakuan perubahan.
- (3) Dalam hal Konsumen tidak menyetujui perubahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Konsumen dapat memutuskan penggunaan produk dan/atau jasa tanpa dikenai ganti rugi atau penalti.
- (4) Dalam hal Penyelenggara tidak mendapat tanggapan Konsumen dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara dapat menganggap Konsumen menyetujui perubahan informasi.
- (5) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;

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

Pasal 19

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 20

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip keterbukaan dan transparansi serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Keempat

Penerapan Prinsip Edukasi dan Literasi

Pasal 21

- (1) Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat.
- (2) Dalam melakukan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Penyelenggara wajib memiliki fungsi edukasi.
- (3) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dilakukan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan.
- (4) Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berkolaborasi dengan

Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.

- (5) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 22

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip edukasi dan literasi serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Kelima

Penerapan Prinsip Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab

Pasal 23

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab dalam melakukan kegiatan dengan Konsumen.
- (2) Perilaku bisnis yang bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan prinsip internasional, kesepakatan asosiasi, dan/atau norma umum lainnya.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 24

- (1) Penyelenggara wajib mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku:
 - a. memperkaya atau menguntungkan diri sendiri dan/atau pihak lain; dan
 - b. menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, dan/atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 25

- (1) Penyelenggara wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau jasa yang ditawarkan kepada Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 26

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Keenam
Penerapan Prinsip Perlindungan Aset Konsumen terhadap
Penyalahgunaan

Pasal 27

- (1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan/atau pegawai Penyelenggara.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan aset Konsumen.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa serta perkembangan aset kepada Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 29

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Ketujuh

Penerapan Prinsip Perlindungan Data dan/atau Informasi
Konsumen

Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Guna menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki:
 - a. fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - b. sistem informasi yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
 - c. mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.
- (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).
- (5) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;

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

Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan data dan/atau informasi Konsumen secara akurat, terkini, dan jelas.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 32

Penyelenggara memberikan hak kepada Konsumen untuk mengakses data dan/atau informasi Konsumen yang dikelola oleh Penyelenggara.

Pasal 33

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen 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) Persetujuan secara tertulis dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (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 yang disetujui oleh Konsumen.

- (5) Konsumen berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a.
- (6) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 34

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Kedelapan

Penerapan Prinsip Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

Pasal 35

- (1) Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 36

- (1) Penyelenggara wajib memiliki fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 37

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- (2) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan terhadap penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Konsumen.
- (4) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 38

- (1) Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukan.

- (2) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 39

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif serta tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Kesembilan Kerja Sama Penyelenggara

Pasal 40

- (1) Dalam hal Penyelenggara menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan kegiatan bisnis dengan Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain untuk menerapkan prinsip Perlindungan Konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini.
- (2) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
- a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 41

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB IV
SUMBER DAYA MANUSIA

Pasal 42

- (1) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk menerapkan prinsip Perlindungan Konsumen.
- (2) Sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi edukasi, fungsi perlindungan data dan/atau informasi Konsumen, serta fungsi penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen wajib mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN
OLEH BANK INDONESIA

Pasal 44

- (1) Dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1), Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia.

- (2) Pengaduan yang dapat disampaikan Konsumen kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu yang termasuk dalam ruang lingkup Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2.
- (3) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia 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.
- (4) Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada 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 diadukan 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.
- (5) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia secara langsung dan/atau tidak langsung.

Pasal 45

Bentuk penanganan pengaduan Konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia berupa:

- a. edukasi;

- b. konsultasi; dan
- c. fasilitasi.

Pasal 46

Ketentuan lebih lanjut mengenai mekanisme dan tata cara penanganan pengaduan Konsumen oleh Bank Indonesia diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VI

PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

Pasal 47

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan manajemen risiko terkait Perlindungan Konsumen.
- (2) Penerapan manajemen risiko terkait Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup paling sedikit:
 - a. pengawasan aktif oleh pengurus dan pengawas;
 - b. kecukupan kebijakan dan prosedur;
 - c. kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko; dan
 - d. sistem pengendalian intern yang menyeluruh.
- (3) Penyelenggara yang tidak memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau
 - c. pencabutan izin.

Pasal 48

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VII
PELAPORAN

Pasal 49

- (1) Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia.
- (2) Laporan terkait Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. laporan rencana pelaksanaan edukasi;
 - b. laporan pelaksanaan edukasi; dan
 - c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen.
- (3) Tata cara penyusunan dan penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilakukan sebagai berikut:
 - a. untuk Penyelenggara yang merupakan bank umum, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bulanan bank umum terintegrasi;
 - b. 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;
 - c. 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

- d. untuk Penyelenggara yang merupakan lembaga selain bank yang melakukan kegiatan transfer dana, dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai transfer dana.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan dan penyampaian:
- a. laporan rencana penyelenggaraan dan pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a;
 - b. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c bagi Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b, huruf c, dan huruf d,
- diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VIII PENGAWASAN

Pasal 50

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan kepada Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 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.
- (3) Penyelenggara wajib menyampaikan dokumen, data, informasi, keterangan, dan/atau penjelasan atas permintaan Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

Pasal 51

- (1) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 ayat (1), Bank Indonesia melakukan

pengawasan terhadap perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya.

- (2) Ketentuan mengenai pengawasan Perilaku Penyelenggara diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB IX KOORDINASI

Pasal 52

Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam penerapan Perlindungan Konsumen.

BAB X KETENTUAN PENUTUP

Pasal 53

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, semua peraturan perundang-undangan Bank Indonesia yang merupakan peraturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Pasal 54

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 55

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Desember 2020

GUBERNUR BANK INDONESIA,

ttd

PERRY WARJIYO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 23 Desember 2020

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY