



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA R.I

No. 6605

KEUANGAN BI. Perlindungan Konsumen. (Penjelasan atas Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 299)

PENJELASAN

ATAS

PERATURAN BANK INDONESIA

NOMOR 22/ 20 /PBI/2020

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

I. UMUM

Guna 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 mengenai pengaturan Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Bank Indonesia senantiasa memperhatikan isu mengenai Perlindungan Konsumen dalam berbagai kebijakan dan ketentuan yang dikeluarkan. Hal tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa Perlindungan Konsumen yang efektif dan dipercaya Konsumen akan memberikan dampak yang positif bagi kegiatan usaha di Indonesia.

Secara umum, manfaat dari Perlindungan Konsumen adalah menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya Perlindungan Konsumen, meningkatkan tingkat 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.

Untuk itu, Bank Indonesia melakukan penguatan terhadap 4 (empat) fungsi untuk terciptanya kegiatan Perlindungan Konsumen menjadi lebih efektif, yaitu fungsi pengaturan dan kebijakan, pengawasan, penanganan

pengaduan, serta edukasi dan literasi, serta didukung dengan kerja sama nasional maupun internasional. Penguatan Perlindungan Konsumen yang dilakukan Bank Indonesia diharapkan dapat menyeimbangkan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, terutama Konsumen yang kurang berdaya, menjawab tantangan dan perkembangan inovasi finansial serta digitalisasi produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Penguatan Perlindungan Konsumen tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan praktik terbaik di internasional (*international best practices*) dan sebagai bentuk komitmen Bank Indonesia dalam mendukung kebijakan Perlindungan Konsumen nasional. Sehubungan dengan hal tersebut, Bank Indonesia perlu meningkatkan efektivitas implementasi Perlindungan Konsumen pada setiap aturan melalui penyusunan suatu ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen yang komprehensif sehingga dapat memayungi dan menjadi landasan implementasi bagi ketentuan lainnya.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Ruang lingkup Perlindungan Konsumen mencakup seluruh bidang tugas kewenangan Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu bidang moneter, makroprudensial, dan sistem pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 3

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia antara lain bank yang melakukan kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang rupiah.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Pelaku Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing yang melakukan kegiatan pendukung transaksi di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing antara lain jasa pialang Pasar Uang atau penyedia jasa lainnya yang secara langsung berhubungan dengan Konsumen di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Pasal 7

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.

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 8

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “kesetaraan akses” adalah pelayanan atau perlakuan yang tidak diskriminatif kepada setiap Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Layanan khusus antara lain pemberian pendampingan. Konsumen dengan kebutuhan khusus antara lain tuna netra, tuna rungu, tuna wicara, dan usia lanjut dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Ayat (1)

Keseimbangan dalam pembuatan perjanjian misalnya Penyelenggara memastikan Konsumen menerima informasi secara lengkap dan utuh mengenai manfaat dan risiko suatu produk dan/atau jasa.

Keadilan dalam pembuatan perjanjian misalnya Konsumen telah sepakat untuk membayar biaya jasa dari Penyelenggara dan Penyelenggara juga harus memberikan jasa tersebut sesuai dengan perjanjian.

Kewajaran dalam pembuatan perjanjian misalnya penetapan biaya yang dikenakan atas produk dan/atau jasa harus sesuai dengan biaya dan kelaziman.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “klausula baku” adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh Penyelenggara yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh Konsumen.

Penggunaan klausula baku dilakukan dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf a

Penyusunan klausula baku oleh Penyelenggara tidak memuat klausul produk dan/atau jasa yang digunakan Konsumen bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara jika terdapat permasalahan.

Contoh:

Pemegang kartu membebaskan penerbit kartu kredit dari tanggung jawab dan pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh pemegang kartu atau kuasanya.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh:

Konsumen tunduk pada syarat dan ketentuan yang berlaku pada Penyelenggara beserta segala perubahan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari formulir ini.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Yang dimaksud dengan “memastikan iktikad baik Konsumen” yaitu dilakukan antara lain dengan melakukan verifikasi terhadap informasi dan/atau dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Yang dimaksud dengan “menyesatkan” antara lain Konsumen menyampaikan informasi yang tidak lengkap sehingga menyebabkan kesimpulan yang salah.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Pemberian informasi mengenai fitur produk dan/atau jasa serta permohonan produk dan/atau jasa diberikan secara tertulis atau lisan yang dituangkan dalam catatan Penyelenggara.

Catatan Penyelenggara dapat berbentuk format data elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Penggunaan bahasa Indonesia dalam penyampaian informasi dapat disertai terjemahan dalam bahasa asing.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “perubahan informasi” adalah perubahan informasi atas produk dan/atau jasa Penyelenggara yang tercantum dalam dokumen dan/atau perjanjian.

Penyampaian perubahan informasi dapat dilakukan menggunakan sarana fisik maupun elektronik, baik secara langsung kepada setiap Konsumen maupun dalam bentuk pengumuman.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 19

Ayat (1)

Sarana resmi yang disediakan Penyelenggara berupa:

- a. publikasi tertulis di setiap kantor Penyelenggara atau melalui laman resmi Penyelenggara;
- b. informasi lisan melalui *call center* Penyelenggara; dan/atau
- c. sarana elektronik lain milik Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Pelaksanaan edukasi dapat dilakukan antara lain melalui kegiatan sosialisasi.

Bentuk, media, tema, dan frekuensi pelaksanaan edukasi disesuaikan dengan kebutuhan Penyelenggara dan dilakukan sebagai program tahunan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

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

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

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

Ayat (4)

Yang dimaksud dengan “pemangku kepentingan” adalah setiap pihak yang memiliki kepentingan dalam penerapan Perlindungan Konsumen antara lain Bank Indonesia, kementerian, dan/atau lembaga terkait.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Perilaku bisnis yang bertanggung jawab oleh Penyelenggara terdiri atas perencanaan, penjualan, pascapenjualan termasuk penanganan pengaduan, dan/atau perilaku bisnis lainnya.

Termasuk dalam perilaku bisnis yang bertanggung jawab yaitu Penyelenggara memiliki tata cara terkait pengelolaan benturan kepentingan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 24

Ayat (1)

Upaya Penyelenggara untuk melakukan pencegahan antara lain dengan memiliki dan melaksanakan pedoman perilaku pengurus, pengawas, serta pegawainya dalam bersikap dan bertindak.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dilakukan antara lain melalui penilaian kemampuan, kebutuhan, serta kondisi dari Konsumen terhadap produk dan/atau jasa Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Ayat (1)

Penyelenggara menjaga keamanan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan antara lain:

- a. kecurangan, penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, dan tindak pidana perbankan (*fraud*);
- b. tidak sesuai norma yang berlaku (*misconduct*); atau
- c. penyalahgunaan lainnya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Bentuk mekanisme dan prosedur perlindungan aset Konsumen antara lain dengan menyediakan mekanisme penyediaan informasi dan/atau mekanisme kontrol.

Ayat (2)

Penyediaan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa antara lain berupa tanda bukti pemanfaatan produk dan/atau jasa.

Penyediaan informasi perkembangan aset antara lain berupa data historis.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Yang dimaksud dengan “mengakses data dan/atau informasi” antara lain melihat, mengoreksi, dan menambahkan data dan/atau informasi.

Pasal 33

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 kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Ayat (1)

Tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Penyelenggara dapat mengacu pada kesepakatan para Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Ayat (1)

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan. Penanganan dan penyelesaian pengaduan juga memperhatikan kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Penyampaian mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Konsumen antara lain dilakukan melalui laman resmi atau brosur milik Penyelenggara.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Ayat (1)

Termasuk pihak lain antara lain agen pemasaran (*sales agent*) dan jasa penagihan (*debt collection*) yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “badan atau lembaga penyelesaian sengketa” adalah badan atau lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Otoritas yang berwenang lainnya seperti Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 45

Cukup jelas.

Pasal 46

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas

Huruf c

Yang dimaksud dengan “laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen” antara lain laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, laporan keluhan nasabah dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana, dan laporan penanganan pengaduan konsumen terkait penyetoran dan/atau penarikan uang rupiah.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Ayat (1)

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.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 52

Otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait dalam hal ini antara lain Otoritas Jasa Keuangan, Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, dan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Pasal 53

Cukup jelas.

Pasal 54

Cukup jelas.

Pasal 55

Cukup jelas.