

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2026
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk mencapai tujuan pelindungan konsumen, Bank Indonesia menetapkan kebijakan pelindungan konsumen Bank Indonesia sebagai pedoman dalam penyelenggaraan produk dan/atau layanan oleh penyelenggara;

b. bahwa dengan semakin kompleksnya tantangan yang dihadapi akibat perubahan lingkungan strategis di sektor keuangan yang semakin dinamis, diperlukan penguatan kebijakan dan regulasi mengenai pelindungan konsumen Bank Indonesia;

c. bahwa Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia sudah tidak sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelindungan konsumen Bank Indonesia dan kerangka kerja kebijakan pelindungan konsumen Bank Indonesia, sehingga perlu diganti;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia;

Mengingat : 1. 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 4 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7180);

2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845) sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2026 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7180);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Konsumen adalah orang perseorangan, korporasi, atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak berbentuk badan hukum, atau badan lainnya yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh 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 layanannya dimanfaatkan oleh Konsumen.
3. Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
4. Kebijakan Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang selanjutnya disebut Kebijakan Pelindungan Konsumen adalah kebijakan pendukung yang dilaksanakan untuk menjaga kepercayaan masyarakat guna mencapai stabilitas nilai rupiah, stabilitas sistem pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.
5. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, termasuk infrastruktur, sumber dana untuk pembayaran, dan akses ke sumber dana untuk pembayaran, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.
6. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PSP adalah bank umum atau lembaga selain bank umum yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran dan/atau infrastruktur Sistem Pembayaran.
7. Penyedia Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PJP adalah PSP yang menyediakan jasa untuk memfasilitasi transaksi pembayaran kepada pengguna jasa.

8. Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut PIP adalah PSP yang menyelenggarakan infrastruktur untuk memfasilitasi pemindahan dana bagi kepentingan pesertanya.
9. Pasar Uang adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan:
   a. kegiatan penerbitan dan perdagangan instrumen keuangan atau efek bersifat utang yang berjangka waktu tidak lebih dari 1 (satu) tahun;
   b. transaksi pinjam-meminjam uang;
   c. transaksi derivatif suku bunga; dan
   d. transaksi lainnya yang memenuhi karakteristik di pasar uang,

   dalam mata uang rupiah atau valuta asing.
10. Pasar Valuta Asing adalah bagian dari sistem keuangan yang berkaitan dengan kegiatan transaksi yang melibatkan pertukaran mata uang dari 2 (dua) negara yang berbeda beserta derivatifnya, tetapi tidak termasuk penukaran *bank notes* yang diselenggarakan oleh kegiatan usaha penukaran valuta asing.
11. Pelaku di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing yang selanjutnya disebut Pelaku PUVA adalah pihak yang melakukan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.
12. Perjanjian Baku adalah perjanjian tertulis termasuk dalam bentuk elektronik yang ditetapkan secara sepihak oleh Penyelenggara dan memuat klausul baku tentang isi, bentuk, dan cara pembuatan, serta digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.
13. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen karena adanya permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas produk dan/atau layanan Penyelenggara, indikasi pelanggaran ketentuan Bank Indonesia yang dilakukan oleh Penyelenggara, dan/atau kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.
14. Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) adalah perilaku Penyelenggara dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan Pengaduan dalam upaya mewujudkan Pelindungan Konsumen.
15. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Penyelenggara yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara.

Pasal 2

Pelindungan Konsumen didasarkan pada prinsip sistem tata kelola kebijakan Bank Indonesia yang baik dan profesional, yang dilaksanakan melalui elemen sistem tata kelola kebijakan Bank Indonesia.

Pasal 3

Peraturan Bank Indonesia ini bertujuan untuk:

a. memastikan perumusan dan pelaksanaan Pelindungan Konsumen sejalan dengan tugas dan wewenang Bank Indonesia dalam pencapaian tujuan yang diamanatkan oleh undang-undang;
b. menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam pelaksanaan Pelindungan Konsumen; dan
c. menjadi acuan dalam pembentukan ketentuan Bank Indonesia terkait Pelindungan Konsumen.

BAB II
PRINSIP DASAR

Pasal 4

Pelindungan Konsumen diselenggarakan dengan tujuan:

a. menciptakan ekosistem Pelindungan Konsumen yang mewujudkan kepastian hukum serta penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
b. menumbuhkan kesadaran Penyelenggara mengenai perilaku bisnis yang bertanggung jawab, memberikan perlakuan yang adil, memberikan pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen, serta meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan Penyelenggara; dan
c. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian Konsumen mengenai produk dan/atau layanan Penyelenggara serta meningkatkan pemberdayaan Konsumen.

Pasal 5

(1) Prinsip Pelindungan Konsumen meliputi:
    a. edukasi yang memadai;
    b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
    c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
    d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
    e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
    f. penegakan kepatuhan; dan
    g. persaingan yang sehat.
(2) Penerapan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan bentuk produk dan/atau layanan serta kapasitas Penyelenggara.

BAB III
KERANGKA KERJA
KEBIJAKAN PELINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 6

(1) Sasaran Kebijakan Pelindungan Konsumen yaitu:
    a. pengaturan yang jelas, adil, dan tidak diskriminatif;
    b. kepatuhan Penyelenggara; dan
    c. Konsumen yang terlindungi.

(2) Sasaran pengaturan yang jelas, adil, dan tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a diwujudkan dengan strategi penguatan kerangka pengaturan.
(3) Sasaran kepatuhan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b diwujudkan dengan strategi peningkatan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) yang lebih bertanggung jawab.
(4) Sasaran Konsumen yang terlindungi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diwujudkan dengan strategi peningkatan keberdayaan Konsumen.

Pasal 7

(1) Strategi penguatan kerangka pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) dilakukan melalui instrumen:
    a. perumusan dan penyusunan Kebijakan Pelindungan Konsumen;
    b. peran aktif asosiasi dan/atau Penyelenggara dalam menyusun ketentuan pelaksanaan bagi industri;
    c. optimalisasi jaringan internasional melalui kolaborasi; dan
    d. instrumen lain untuk mencapai sasaran pengaturan yang jelas, adil, dan tidak diskriminatif.
(2) Strategi peningkatan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) yang lebih bertanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) dilakukan melalui instrumen:
    a. penerapan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct)*;
    b. asesmen dan pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct)*;
    c. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa; dan
    d. instrumen lain untuk mencapai sasaran kepatuhan Penyelenggara.
(3) Strategi peningkatan keberdayaan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4) dilakukan melalui instrumen:
    a. kampanye dan edukasi yang dilakukan secara masif dan/atau tepat sasaran, dan terstruktur;
    b. kerja sama dan kolaborasi dengan kementerian, lembaga, asosiasi, dan/atau pihak lainnya;
    c. survei keberdayaan Konsumen; dan
    d. instrumen lain untuk mencapai sasaran Konsumen yang terlindungi.

Pasal 8

(1) Ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini berlaku bagi:
    a. Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran;
    b. Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing; dan
    c. Penyelenggara lainnya,

    yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

(2) Penetapan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mempertimbangkan jenis usaha, bentuk produk dan/atau layanan, serta kapasitas Penyelenggara secara adil dan proporsional.
(3) Penetapan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Pasal 9

Penyelenggara di bidang Sistem Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a merupakan PSP yang meliputi:
a. PJP;
b. PIP; dan
c. bank umum.

Pasal 10

Penyelenggara di Pasar Uang dan/atau Pasar Valuta Asing sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b meliputi:
a. Pelaku PUVA; dan
b. Penyelenggara infrastruktur pasar keuangan yang diselenggarakan oleh pihak lain selain Bank Indonesia,

yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Pasal 11

Objek dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen meliputi Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) dalam:
a. merancang, menyusun dan menyampaikan informasi, serta melakukan penawaran atas produk dan/atau layanan di sektor keuangan;
b. membuat perjanjian dan memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan di sektor keuangan; dan
c. melakukan penanganan Pengaduan.

Pasal 12

Ruang lingkup Peraturan Bank Indonesia ini meliputi pengaturan mengenai:
a. hak dan kewajiban Konsumen;
b. hak dan kewajiban Penyelenggara;
c. Perjanjian Baku;
d. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
e. literasi keuangan;
f. penerapan manajemen risiko;
g. Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*);
h. Pengaduan ke Bank Indonesia;
i. penyelesaian Sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan;
j. data dan/atau informasi Pelindungan Konsumen;
k. koordinasi dan sinergi; dan
l. akuntabilitas dan transparansi.

BAB IV
HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN

Bagian Kesatu
Hak Konsumen

Pasal 13

Hak Konsumen meliputi:
a. mendapatkan edukasi keuangan;
b. mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
c. didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
d. memilih produk dan/atau layanan;
e. mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
f. diperlakukan atau dilayani secara benar;
g. mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian;
h. mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
i. mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
j. membentuk asosiasi Konsumen; dan
k. hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban Konsumen

Pasal 14

Kewajiban Konsumen meliputi:
a. mendengarkan penjelasan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disampaikan dengan metode pemasaran tertentu oleh Penyelenggara sebelum membeli produk dan/atau layanan Penyelenggara;
b. membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar perjanjian dan/atau dokumen penggunaan produk dan/atau layanan;
c. memiliki iktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
d. memberikan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan;
e. membayar sesuai dengan nilai atau harga dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Penyelenggara;
f. menjaga kerahasiaan data pribadi, kredensial keamanan, dan informasi autentikasi dalam penggunaan produk dan/atau layanan; dan

g. mengikuti upaya penyelesaian Sengketa Pelindungan Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V
HAK DAN KEWAJIBAN PENYELENGGARA

Bagian Kesatu
Hak Penyelenggara

Pasal 15

Hak Penyelenggara meliputi:
a. menerima pembayaran sesuai dengan nilai atau harga, dan/atau biaya produk dan/atau layanan yang disepakati dengan Konsumen;
b. memastikan adanya iktikad baik Konsumen;
c. mendapatkan informasi dan/atau dokumen yang jelas, akurat, benar, dan tidak menyesatkan mengenai Konsumen;
d. mendapat pelindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik;
e. melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
f. mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
g. hak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Kewajiban Penyelenggara

Paragraf 1
Umum

Pasal 16

Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara wajib:
a. memberikan edukasi yang memadai;
b. menerapkan keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
c. memperlakukan Konsumen secara adil dan menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
d. melindungi aset, privasi, dan data Konsumen;
e. menangani Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
f. menegakkan kepatuhan; dan
g. menerapkan persaingan yang sehat.

Paragraf 2
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan
Prinsip Edukasi yang Memadai

Pasal 17

Kewajiban memberikan edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 huruf a dilaksanakan pada tahap:
a. sebelum penggunaan produk dan/atau layanan;
b. pada saat penggunaan produk dan/atau layanan; dan
c. setelah penggunaan produk dan/atau layanan.

Pasal 18

(1) Penyelenggara wajib melaksanakan edukasi secara terencana, terukur, berkelanjutan, masif, dan berorientasi pada Konsumen (*consumer centric*).
(2) Pelaksanaan edukasi dilakukan dengan paling sedikit memperhatikan:
    a. sasaran kegiatan;
    b. jumlah target peserta;
    c. tema dan materi edukasi;
    d. media pelaksanaan;
    e. frekuensi kegiatan; dan
    f. wilayah pelaksanaan.

Pasal 19

(1) Edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilaksanakan dengan pendekatan edukasi berbasis risiko.
(2) Pendekatan edukasi berbasis risiko sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mempertimbangkan:
    a. karakteristik produk dan/atau layanan;
    b. kompleksitas penggunaan produk dan/atau layanan;
    c. profil dan tingkat kerentanan Konsumen;
    d. perkembangan teknologi; dan
    e. potensi risiko kerugian Konsumen.

Pasal 20

(1) Materi edukasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 paling sedikit berupa:
    a. karakteristik produk dan/atau layanan;
    b. manfaat dan risiko produk dan/atau layanan;
    c. hak dan kewajiban Konsumen;
    d. pelindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
    e. kewaspadaan terhadap modus kejahatan dan penipuan di sektor keuangan.
(2) Selain materi edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara yang menyelenggarakan usaha secara daring juga melaksanakan edukasi dengan materi berupa:
    a. keamanan transaksi digital; dan
    b. peningkatan kemampuan Konsumen dalam mengenali dan menghindari risiko keuangan digital.

Pasal 21

Penyelenggara wajib mengalokasikan anggaran pelaksanaan edukasi dalam rangka Pelindungan Konsumen.

Pasal 22

Ketentuan mengenai penerapan prinsip edukasi yang memadai diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 3
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan
Prinsip Keterbukaan dan Transparansi

Pasal 23

(1) Penyelenggara wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai:
    a. fitur produk dan/atau layanan, biaya dan/atau harga, manfaat, risiko, konsekuensi, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau layanan, dan layanan Pengaduan; dan
    b. penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau layanan.
(2) Penyelenggara wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang memuat informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
(3) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ringkasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberikan secara jelas, akurat, jujur, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan.
(4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ringkasan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan:
    a. bahasa Indonesia yang mudah dimengerti; dan
    b. tulisan yang mudah dibaca.

Pasal 24

Penyelenggara wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan:
a. nama dan/atau logo Penyelenggara; dan
b. pernyataan bahwa Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia,

dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/atau layanan, promosi, iklan produk dan/atau layanan, atau hal lain yang dipersamakan.

Pasal 25

Penyelenggara wajib melakukan pengelolaan komunikasi dan informasi publik terkait produk dan/atau layanan guna mencegah penyampaian informasi yang tidak benar atau menyesatkan yang berpotensi merugikan Konsumen.

Pasal 26

(1) Dalam hal terdapat perubahan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1) huruf a, 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 menghentikan penggunaan produk dan/atau layanan tanpa dikenai ganti rugi atau penalti.

(4) Dalam hal Penyelenggara tidak mendapat tanggapan Konsumen dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja setelah pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara dapat menganggap Konsumen menyetujui perubahan informasi.

Pasal 27

Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi untuk memudahkan Konsumen memperoleh informasi.

Pasal 28

Ketentuan mengenai penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 4

Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Perlakuan yang Adil dan Perilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab

Pasal 29

Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan memperlakukan Konsumen secara benar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 30

Penyelenggara wajib memperlakukan atau melayani Konsumen secara tidak diskriminatif, kecuali ditentukan lain dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian.

Pasal 31

Penyelenggara wajib menyediakan layanan khusus kepada Konsumen dengan kebutuhan khusus.

Pasal 32

Penyelenggara wajib memiliki mekanisme mengenai:

a. kesetaraan akses kepada setiap Konsumen dan perlakuan kepada Konsumen secara benar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29;
b. perlakuan atau pelayanan kepada Konsumen secara tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30; dan
c. layanan khusus kepada Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31.

Pasal 33

Penyelenggara wajib menyusun pedoman penetapan biaya yang adil dan wajar terhadap produk dan/atau layanan yang dikenakan kepada Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 34

(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 tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).

Pasal 35

(1) Penyelenggara wajib menjamin produk dan/atau layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan perjanjian.
(2) Penyelenggara wajib beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dan/atau memberikan produk dan/atau layanan.

Pasal 36

Penyelenggara wajib mencegah anggota direksi, anggota dewan komisaris, atau yang setara, dan/atau pegawai, pada Penyelenggara 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.

Pasal 37

(1) Penyelenggara wajib melakukan perancangan produk dan/atau layanan yang sesuai dengan target Konsumen.
(2) Perancangan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan:
    a. kebutuhan dan kemampuan target Konsumen; dan
    b. kesesuaian fitur, risiko, nilai atau harga, dan/atau biaya dengan target Konsumen.

Pasal 38

Ketentuan mengenai penerapan prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 5
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Pelindungan Aset, Privasi, dan Data Konsumen

Pasal 39

(1) Penyelenggara wajib menjaga keamanan aset, privasi, dan data Konsumen yang berada dalam tanggung jawab Penyelenggara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Dalam rangka menjaga keamanan aset, privasi, dan data Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen.

Pasal 40

Ketentuan mengenai penerapan prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 6
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan Prinsip Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa yang Efektif dan Efisien

Pasal 41

(1) Penyelenggara wajib melakukan penanganan Pengaduan.
(2) Penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
    a. penerimaan Pengaduan;
    b. pemrosesan Pengaduan;
    c. penyelesaian Pengaduan; dan
    d. pemantauan Pengaduan.
(3) Dalam melakukan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme penanganan Pengaduan.

Pasal 42

Penyelenggara wajib memiliki fungsi khusus yang melakukan penanganan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1).

Pasal 43

Dalam melakukan penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf a, Penyelenggara wajib menyediakan sarana resmi Pengaduan yang mudah diakses dan tersedia sepanjang waktu.

Pasal 44

(1) Dalam melakukan pemrosesan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (2) huruf b, Penyelenggara wajib memberikan tanggapan dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Konsumen secara efektif dan efisien.
(2) Penyelenggara wajib memenuhi jangka waktu pemrosesan Pengaduan sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.

Pasal 45

Dalam memproses Pengaduan, Penyelenggara wajib memberikan kompensasi kepada Konsumen apabila terjadi gangguan yang diakibatkan oleh Penyelenggara.

Pasal 46

(1) Penanganan Pengaduan oleh Penyelenggara dinyatakan selesai jika:
    a. Penyelenggara dan Konsumen menyepakati solusi yang telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara dan/atau Konsumen; atau
    b. Penyelenggara dan Konsumen menyepakati bahwa tidak tercapai kesepakatan.
(2) Dalam hal Penyelenggara dan Konsumen menyepakati bahwa tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dapat meneruskan Pengaduan kepada otoritas, lembaga atau badan, dan/atau pengadilan.
(3) Bentuk solusi yang disepakati sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a berupa:
    a. ganti rugi;

b. pengembalian dana;
c. pemberian kompensasi;
d. pemulihan akun;
e. pemulihan nama baik; dan/atau
f. bentuk lainnya.

(4) Penyelenggara wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dilakukan oleh:
a. anggota direksi atau yang setara;
b. anggota dewan komisaris atau yang setara;
c. pegawai; dan/atau
d. pihak ketiga yang mewakili, bekerja untuk kepentingan, atau bekerja sama dengan Penyelenggara untuk membantu atau mendukung Penyelenggara dalam menyediakan layanan dan/atau produk kepada Konsumen.

Pasal 47

(1) Dalam hal terdapat permohonan ganti rugi dari Konsumen, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan tanggung jawab Penyelenggara.
(2) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Konsumen, Penyelenggara tidak bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul.
(3) Dalam hal Penyelenggara dapat membuktikan terdapat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Penyelenggara dan Konsumen, kedua belah pihak turut bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.

Pasal 48

Ketentuan mengenai penerapan prinsip penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 7
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan
Prinsip Penegakan Kepatuhan

Pasal 49

(1) Penyelenggara wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen melalui penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen dalam proses bisnis internal Penyelenggara.
(2) Penerapan Kebijakan Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penyusunan, pelaksanaan, pengawasan, pemantauan, evaluasi, pelaporan, dan tindak lanjut Kebijakan Pelindungan Konsumen.

Pasal 50

Ketentuan mengenai penerapan prinsip penegakan kepatuhan diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Paragraf 8
Kewajiban Penyelenggara dalam Penerapan
Prinsip Persaingan yang Sehat

Pasal 51

Penyelenggara wajib menjalankan kegiatan usaha secara jujur, tidak melawan hukum, dan tidak menghambat persaingan usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat.

Paragraf 9
Kewajiban Penyelenggara dalam Kerja Sama Penyelenggara

Pasal 52

Dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan pihak ketiga, Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1).

Pasal 53

Penyelenggara dalam menyelenggarakan kegiatan usaha di sektor keuangan dilarang bekerja sama dengan pihak ketiga yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang.

Paragraf 10
Kewajiban Penyelenggara dalam Pengelolaan Sumber Daya
Manusia Pelindungan Konsumen

Pasal 54

(1) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen.
(2) Sumber daya manusia yang memadai untuk menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
    a. anggota direksi atau yang setara;
    b. anggota dewan komisaris atau yang setara;
    c. pegawai; dan/atau
    d. pihak ketiga yang mewakili, bekerja untuk kepentingan, atau bekerja sama dengan Penyelenggara untuk menunjang Penyelenggara dalam menyediakan produk dan/atau layanan kepada Konsumen.

Pasal 55

(1) Penyelenggara wajib memiliki unit khusus Pelindungan Konsumen.
(2) Unit khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki fungsi Pelindungan Konsumen meliputi:
    a. fungsi penanganan Pengaduan Konsumen;

b. fungsi pelindungan aset dan data Konsumen;
c. fungsi edukasi; dan
d. fungsi lain yang terkait dengan Pelindungan Konsumen.

(3) Unit khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dirangkap oleh unit atau fungsi lain.

(4) Perangkapan unit khusus atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menghindari benturan kepentingan pada pegawai Penyelenggara.

Pasal 56

(1) Penyelenggara wajib memastikan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 mengikuti pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen.

(2) Penyelenggara wajib menyediakan dana pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dari anggaran tahun berjalan.

Pasal 57

Ketentuan mengenai kewajiban Penyelenggara dalam pengelolaan sumber daya manusia Pelindungan Konsumen diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Ketiga
Larangan Penyelenggara

Pasal 58

Dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen, Penyelenggara dilarang:

a. memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan informasi yang dinyatakan dalam keterangan, iklan, dan/atau promosi penjualan produk dan/atau layanan tersebut;
b. memberikan produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian;
c. menyediakan informasi, dokumen, dan/atau perjanjian yang tidak menggunakan bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
d. melakukan tindakan yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan atau norma yang berlaku di masyarakat yang dapat menimbulkan gangguan fisik dan/atau psikis terhadap Konsumen dalam melaksanakan kegiatan usaha;
e. menjual atau menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak memiliki izin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
f. melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen; dan
g. mengenakan biaya kepada Konsumen atas layanan Pengaduan.

Bagian Keempat
Sanksi Administratif

Pasal 59

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Pasal 18 ayat (1), Pasal 21, Pasal 23, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 ayat (1), Pasal 26 ayat (2), Pasal 27, Pasal 29, Pasal 30, Pasal 31, Pasal 32, Pasal 33, Pasal 34 ayat (1), Pasal 35, Pasal 36, Pasal 37 ayat (1), Pasal 39, Pasal 41 ayat (1), Pasal 41 ayat (3), Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, Pasal 45, Pasal 46 ayat (4), Pasal 49 ayat (1), Pasal 51, Pasal 52, Pasal 53, Pasal 54 ayat (1), Pasal 55 ayat (1), Pasal 56, dan/atau Pasal 58, dikenai sanksi administratif berupa:
    a. teguran tertulis;
    b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
    c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
    d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
    e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VI
PERJANJIAN BAKU

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 60

(1) Penyelenggara wajib menerapkan asas keseimbangan, asas keadilan, dan asas kewajaran dalam menyelenggarakan perjanjian dengan Konsumen.
(2) Penerapan asas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada seluruh tahapan:
    a. penyusunan perjanjian;
    b. pelaksanaan perjanjian; dan
    c. perubahan, penggantian, atau pengakhiran perjanjian.
(3) Perjanjian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk Perjanjian Baku yang memuat klausul baku, kecuali yang dilarang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Kedua
Muatan Perjanjian Baku

Pasal 61

Penyelenggara wajib menyusun Perjanjian Baku secara tertulis dalam bentuk elektronik dan/atau nonelektronik, dengan memperhatikan kondisi Konsumen.

Pasal 62

Dalam hal Perjanjian Baku dalam bentuk elektronik, Penyelenggara wajib memastikan:

a. ketersediaan Perjanjian Baku secara elektronik yang dapat diakses dan disimpan oleh Konsumen; dan
b. persetujuan Konsumen dilakukan melalui mekanisme yang ditetapkan oleh Penyelenggara dan terdokumentasi.

Pasal 63

(1) Dalam menyusun Perjanjian Baku, Penyelenggara wajib memastikan Perjanjian Baku paling sedikit memuat:
    a. identitas para pihak;
    b. ruang lingkup produk dan/atau layanan;
    c. karakteristik, fitur utama, dan batasan penggunaan produk dan/atau layanan;
    d. hak dan kewajiban Penyelenggara dan Konsumen;
    e. nilai atau harga, biaya, tarif, denda, dan/atau kewajiban finansial lainnya yang dikenakan kepada Konsumen;
    f. ketentuan keamanan transaksi dan kewajiban pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
    g. mekanisme pelaksanaan transaksi, termasuk otorisasi, koreksi, dan/atau pembatalan transaksi;
    h. pembagian tanggung jawab dalam hal terjadi kerugian Konsumen yang disebabkan kesalahan sistem, transaksi tidak sah, dan/atau sebab lainnya;
    i. mekanisme Pengaduan Konsumen;
    j. pilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan;
    k. tata cara perubahan syarat dan ketentuan Perjanjian Baku;
    l. jangka waktu berlakunya Perjanjian Baku; dan
    m. tata cara pengakhiran produk dan/atau layanan.
(2) Muatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan sebelum Konsumen menyetujui penggunaan produk dan/atau layanan secara jelas, transparan, dan mudah dipahami oleh Konsumen.

Pasal 64

(1) Selain muatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 63 ayat (1), Penyelenggara yang menyediakan produk dan/atau layanan dengan tingkat risiko lebih tinggi terhadap Konsumen wajib memastikan Perjanjian Baku paling sedikit memuat:
    a. penguatan aspek keamanan transaksi dan mitigasi risiko penyalahgunaan produk dan/atau layanan; dan

b. mekanisme pemberitahuan dan penanganan insiden yang berdampak pada keamanan aset atau dana dan/atau data Konsumen.

(2) Penetapan produk dan/atau layanan dengan tingkat risiko lebih tinggi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Penyelenggara berdasarkan pendekatan berbasis risiko dengan mempertimbangkan karakteristik produk, kompleksitas layanan, penggunaan teknologi, dan potensi dampak kerugian bagi Konsumen.

Pasal 65

Bank Indonesia dapat meminta Penyelenggara untuk menyesuaikan muatan Perjanjian Baku bagi produk dan/atau layanan tertentu berdasarkan hasil pengawasan dan/atau penilaian risiko Pelindungan Konsumen.

Bagian Ketiga
Larangan Klausul Baku

Pasal 66

(1) Penyelenggara dilarang membuat dan menggunakan Perjanjian Baku yang memuat klausul baku yang berisi:
a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen;
b. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Penyelenggara menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Penyelenggara;
c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek Perjanjian Baku untuk produk dan/atau layanan;
d. menyatakan bahwa Penyelenggara dapat menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah Perjanjian Baku disetujui atau disepakati;
e. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada perubahan sepihak oleh Penyelenggara terhadap aturan sebagaimana diatur dalam huruf d setelah Perjanjian Baku ditandatangani oleh Konsumen;
f. memberikan kewenangan bagi Penyelenggara untuk menghindari atau membatasi keberlakuan suatu klausul;
g. menyatakan bahwa Penyelenggara memiliki wewenang untuk menafsirkan arti Perjanjian Baku secara sepihak;
h. menyatakan bahwa Penyelenggara membatasi tanggung jawab terhadap kesalahan dan/atau kelalaian pegawai dan/atau pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara;
i. membatasi hak Konsumen untuk menggugat Penyelenggara ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian;

j. membatasi barang bukti yang dapat diberikan oleh Konsumen ketika terjadi Sengketa terkait dengan perjanjian; dan
k. memberikan data dan/atau informasi kepada pihak lain tanpa persetujuan dari Konsumen.

(2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausul baku yang letak, bentuk, atau pengungkapannya sulit dilihat, dibaca, dipahami, atau yang menimbulkan ambiguitas bagi Konsumen.

Bagian Keempat
Uji Kepatuhan

Pasal 67

(1) Penyelenggara wajib melakukan uji kepatuhan terhadap setiap Perjanjian Baku sebelum digunakan.
(2) Uji kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mencakup:
a. identifikasi klausul yang berpotensi merugikan Konsumen;
b. pengujian keterbacaan dan pemahaman;
c. pengujian proporsionalitas pembagian hak, kewajiban, dan tanggung jawab; dan
d. pengujian kewajaran biaya, penalti, dan perubahan klausul.
(3) Penyelenggara wajib memastikan Perjanjian Baku yang telah melalui uji kepatuhan mendapatkan persetujuan direksi atau yang setara sebelum digunakan.
(4) Penyelenggara wajib mendokumentasikan hasil uji kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 68

Ketentuan mengenai Perjanjian Baku diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Kelima
Sanksi Administratif

Pasal 69

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 60 ayat (1), Pasal 61, Pasal 62, Pasal 63, Pasal 64 ayat (1), Pasal 66, Pasal 67 ayat (1), Pasal 67 ayat (3), dan/atau Pasal 67 ayat (4), dikenai sanksi administratif berupa:
a. teguran tertulis;
b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat

pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.

(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VII
PELINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Bagian Kesatu
Pengumpulan dan Penggunaan
Data dan/atau Informasi Konsumen

Pasal 70

(1) Pengumpulan dan penggunaan data dan/atau informasi Konsumen dapat dilakukan apabila:
   a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
   b. terdapat kewajiban bagi Penyelenggara untuk mengumpulkan dan menggunakan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(2) Data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
   a. data dan/atau informasi pribadi:
      1. nama lengkap;
      2. dokumen identitas;
      3. alamat;
      4. tempat dan tanggal lahir;
      5. nomor telepon;
      6. nama ibu kandung;
      7. data dan/atau informasi lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada Penyelenggara; dan/atau
      8. data dan/atau informasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
   b. data dan/atau informasi korporasi:
      1. nama;
      2. alamat;
      3. nomor telepon;
      4. dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk atau paspor atau izin tinggal direksi atau dewan komisaris atau yang setara, dan pemegang saham atau yang setara;
      5. data dan/atau informasi lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada Penyelenggara; dan/atau
      6. data dan/atau informasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 71

(1) Penyelenggara wajib menyampaikan informasi secara tertulis dan/atau lisan kepada Konsumen paling sedikit mengenai:
    a. tujuan pengumpulan dan penggunaan data dan/atau informasi Konsumen; dan
    b. konsekuensi dari persetujuan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 ayat (1) huruf a.
(2) Penyelenggara hanya dapat menggunakan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan tujuan yang telah disampaikan kepada Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

Pasal 72

Konsumen berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 ayat (1) huruf a sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 73

Dalam rangka melakukan pelindungan data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 74

Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib memiliki:
a. fungsi yang bertanggung jawab terhadap pelindungan data dan/atau informasi Konsumen;
b. sistem informasi dan ketahanan siber yang andal untuk mendukung pelaksanaan pelindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
c. mekanisme mengenai pelindungan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 75

Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan data dan/atau informasi Konsumen secara lengkap, akurat, kini, dan utuh.

Bagian Kedua
Kerja Sama Pengelolaan Data

Pasal 76

(1) Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak ketiga untuk mengelola data dan/atau informasi Konsumen.
(2) Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menerapkan pelindungan data yang setara atau lebih tinggi.
(3) Penyelenggara wajib memastikan pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi

Konsumen dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga
Pertukaran Data

Pasal 77

(1) Pengungkapan atau pertukaran data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain hanya dapat dilakukan apabila:
   a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
   b. terdapat kewajiban bagi Penyelenggara untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
(3) Penyelenggara wajib memastikan pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi Konsumen selain yang disetujui oleh Konsumen.

Pasal 78

Pertukaran data dan/atau informasi Konsumen di sektor keuangan dapat dilakukan antar-Penyelenggara dan/atau melalui infrastruktur pengelolaan data secara terintegrasi yang difasilitasi oleh otoritas sektor keuangan.

Pasal 79

(1) Penyelenggara dapat melakukan transfer data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(2) Dalam hal Penyelenggara melakukan transfer data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib memastikan negara tempat kedudukan pihak penerima transfer data dan/atau informasi Konsumen memiliki tingkat pelindungan data dan/atau informasi Konsumen yang setara atau lebih tinggi dari yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
(3) Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak terpenuhi, Penyelenggara wajib memastikan terdapat pelindungan data dan/atau informasi Konsumen yang memadai dan bersifat mengikat berupa:
   a. perjanjian antarnegara tempat kedudukan Penyelenggara yang melakukan transfer data dengan negara tempat kedudukan pihak yang menerima transfer data; dan/atau
   b. peraturan perusahaan yang mengikat untuk suatu grup perusahaan.
(4) Dalam hal ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) tidak terpenuhi, Penyelenggara wajib mendapatkan persetujuan Konsumen.

Bagian Keempat
Akses Data

Pasal 80

(1) Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data dan/atau informasi Konsumen.
(2) Penyelenggara wajib memastikan Konsumen memiliki hak untuk dapat memperbaiki, mengakhiri, menghapus, dan/atau memusnahkan data dan/atau informasi Konsumen, dan hak lain sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 81

(1) Untuk melindungi data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara dilarang:
    a. memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain;
    b. menggunakan data dan/atau informasi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
    c. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh Penyelenggara; dan/atau
    d. menggunakan data dan/atau informasi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan.
(2) Penyelenggara dilarang mengharuskan calon Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan.
(3) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikecualikan untuk Penyelenggara yang telah memiliki dasar pemrosesan sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.

Pasal 82

Dalam hal Penyelenggara memperoleh data dan/atau informasi Konsumen dari pihak lain, Penyelenggara yang akan menggunakan data dan/atau informasi Konsumen wajib:
a. memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan dari Konsumen untuk memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada Penyelenggara; dan
b. memberitahukan Konsumen mengenai sumber data dan/atau informasi Konsumen yang diperoleh Penyelenggara.

Bagian Kelima
Pengamanan Pelindungan Data

Pasal 83

(1) Penyelenggara wajib menerapkan pengamanan untuk melindungi data dan/atau informasi Konsumen dari akses tanpa hak, kebocoran, kehilangan, perubahan, dan/atau penyalahgunaan.

(2) Dalam hal terjadi kegagalan pengamanan data dan/atau informasi Konsumen, Penyelenggara wajib:
   a. melakukan penanganan dengan segera; dan
   b. menyampaikan pemberitahuan kepada Konsumen dan Bank Indonesia.

Pasal 84

Ketentuan mengenai pelindungan data dan/atau informasi Konsumen diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Keenam
Sanksi Administratif

Pasal 85

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71 ayat (1), Pasal 73, Pasal 74, Pasal 75, Pasal 76 ayat (2), Pasal 76 ayat (3), Pasal 77 ayat (2), Pasal 77 ayat (3), Pasal 79 ayat (2), Pasal 79 ayat (3), Pasal 79 ayat (4), Pasal 80, Pasal 81 ayat (1), Pasal 81 ayat (2), Pasal 82, dan/atau Pasal 83 dikenai sanksi administratif berupa:
   a. teguran tertulis;
   b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
   c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
   d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
   e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB VIII
LITERASI KEUANGAN

Pasal 86

Penyelenggara wajib melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Konsumen dan masyarakat.

Pasal 87

Penyelenggara wajib menyediakan sarana literasi keuangan yang mudah diakses secara berkelanjutan oleh Konsumen dan masyarakat.

Pasal 88

Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen dalam hal terjadi gangguan layanan, insiden

keamanan, atau kondisi lain yang berpotensi menimbulkan kerugian Konsumen.

Pasal 89

Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan, Penyelenggara dapat berkolaborasi dengan Penyelenggara lain dan/atau pemangku kepentingan.

Pasal 90

Penyelenggara wajib melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86.

Pasal 91

Ketentuan mengenai literasi keuangan diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Pasal 92

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 86, Pasal 87, Pasal 88, dan/atau Pasal 90 dikenai sanksi administratif berupa:
    a. teguran tertulis;
    b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
    c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
    d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
    e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB IX
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

Pasal 93

(1) Penyelenggara wajib menerapkan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen.
(2) Penerapan manajemen risiko terkait Pelindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
    a. pengawasan aktif oleh direksi dan dewan komisaris atau yang setara;
    b. ketersediaan kebijakan dan prosedur serta pemenuhan kecukupan struktur organisasi;
    c. proses manajemen risiko dan fungsi manajemen risiko;

d. sumber daya manusia; dan
e. pengendalian internal.

Pasal 94

Seluruh pemenuhan kewajiban dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai pelindungan konsumen akan mempengaruhi penilaian manajemen risiko atau penilaian lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia terhadap Penyelenggara.

Pasal 95

Ketentuan mengenai penerapan manajemen risiko diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Pasal 96

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 93 ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
   a. teguran tertulis;
   b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
   c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
   d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
   e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB X
PERILAKU PENYELENGGARA
(*MARKET CONDUCT*)

Pasal 97

(1) Bank Indonesia melakukan penguatan dan pemantauan terhadap Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) dalam penerapan prinsip Pelindungan Konsumen.
(2) Penguatan dan pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
   a. penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct);*
   b. asesmen Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*); dan
   c. pengawasan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).

Pasal 98

(1) Dalam rangka penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*), Bank Indonesia melakukan:

a. penyediaan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct);*
b. penyediaan sarana peningkatan kapasitas Penyelenggara; dan
c. diseminasi implementasi penerapan Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).

(2) Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk menyediakan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(3) Dalam menyediakan pedoman Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*), pihak lain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai Pelindungan Konsumen.

Pasal 99

(1) Penyelenggara wajib melakukan asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment*) dan disampaikan kepada Bank Indonesia secara berkala.

(2) Bank Indonesia melakukan asesmen Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) melalui:
a. validasi terhadap asesmen atas penerapan prinsip Pelindungan Konsumen secara mandiri (*self-assessment)* sebagaimana dimaksud pada ayat (1)*;* dan
b. pemetaan profil Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*).

Pasal 100

(1) Bank Indonesia melakukan pengawasan Perilaku Penyelenggara *(Market Conduct).*

(2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui:
a. pengawasan tidak langsung; dan
b. pemeriksaan.

(3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan pendekatan kepatuhan dan/atau berbasis risiko.

(4) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan otoritas terkait lainnya.

(5) Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 101

Ketentuan mengenai Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*) diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Pasal 102

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 99 ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
a. teguran tertulis;
b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;

c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.

(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB XI
PENGADUAN KE BANK INDONESIA

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 103

(1) Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan melalui sarana resmi Bank Indonesia.
(2) Bank Indonesia menatausahakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui sistem layanan Konsumen Bank Indonesia.

Pasal 104

Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 103 ayat (1) berupa:
a. permintaan informasi mengenai ketidakpahaman Konsumen atas kebijakan Bank Indonesia terhadap Penyelenggara mengenai produk dan/atau layanan;
b. indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara terhadap ketentuan Bank Indonesia; dan/atau
c. kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial yang berdampak secara langsung kepada Konsumen.

Pasal 105

Pengaduan berupa permintaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 huruf a ditindaklanjuti dengan edukasi.

Pasal 106

(1) Pengaduan berupa indikasi pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 huruf b dan/atau kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 104 huruf c, disampaikan kepada Bank Indonesia dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara.
(2) Pengaduan berupa kerugian finansial dan/atau potensi kerugian finansial sebagaimana dimaksud dalam Pasal

104 huruf c merupakan permasalahan perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau otoritas yang berwenang lainnya.

(3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditindaklanjuti dengan konsultansi dan/atau fasilitasi.

(4) Bank Indonesia dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan konsultansi dan/atau fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

Bagian Kedua
Tindak Lanjut Pengaduan kepada
Bank Indonesia dengan Konsultansi

Pasal 107

(1) Dalam kegiatan konsultansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 106 ayat (3), Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia:
   a. memberikan pemahaman kepada Konsumen dan Penyelenggara terkait permasalahan dalam penggunaan produk dan/atau layanan;
   b. meminta klarifikasi permasalahan kepada Konsumen dan Penyelenggara;
   c. meminta Penyelenggara untuk meninjau kembali Pengaduan; dan
   d. meminta Penyelenggara menyampaikan usulan penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen.

(2) Penyelenggara wajib:
   a. memberikan klarifikasi permasalahan Konsumen;
   b. meninjau kembali Pengaduan; dan
   c. menyampaikan usulan penyelesaian Pengaduan kepada Konsumen dalam kurun waktu yang ditetapkan Bank Indonesia.

(3) Bank Indonesia berwenang meminta Penyelenggara untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam pelaksanaan konsultansi.

Pasal 108

Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia melakukan pemantauan terhadap kepatuhan Penyelenggara dalam memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 107 ayat (2) dan (3).

Bagian Ketiga
Tindak Lanjut Pengaduan kepada
Bank Indonesia dengan Fasilitasi

Pasal 109

Dalam hal Konsumen tidak setuju atas hasil konsultansi yang diberikan oleh Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia, Konsumen dapat menyampaikan permintaan fasilitasi kepada Bank Indonesia dan/atau pihak yang ditunjuk oleh Bank Indonesia.

Pasal 110

(1) Bank Indonesia dan/atau pihak lain yang ditunjuk Bank Indonesia menindaklanjuti permintaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 109 dengan melaksanakan fasilitasi.
(2) Hasil fasilitasi berupa kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Penyelenggara dan Konsumen.
(3) Dalam hal hasil fasilitasi berupa kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara dan Konsumen melaksanakan kesepakatan hasil fasilitasi.
(4) Dalam hal hasil fasilitasi berupa ketidaksepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat mengajukan Sengketa kepada badan atau lembaga yang menyelenggarakan alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan atau kepada pengadilan.

Pasal 111

Ketentuan mengenai Pengaduan ke Bank Indonesia diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Bagian Keempat
Sanksi Administratif

Pasal 112

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 107 ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa:
    a. teguran tertulis;
    b. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
    c. penghentian sementara sebagian atau sementara seluruhnya;
    d. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
    e. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
(4) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB XII
PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR KEUANGAN

Pasal 113

Dalam hal Konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan oleh Penyelenggara atau Bank Indonesia dan/atau pihak yang ditunjuk oleh Bank Indonesia,

Konsumen dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan.

Pasal 114

Penyelesaian Sengketa sektor keuangan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan.

BAB XIII
DATA DAN/ATAU INFORMASI PELINDUNGAN KONSUMEN

Pasal 115

(1) Bank Indonesia berwenang:
    a. menyelenggarakan survei;
    b. memperoleh data dan/atau informasi, laporan, keterangan, dan/atau penjelasan dari Penyelenggara dan/atau pihak ketiga; dan
    c. melakukan pertukaran data dan/atau informasi dengan otoritas, kementerian, dan/atau lembaga terkait,

    untuk mendukung perumusan dan pelaksanaan Kebijakan Pelindungan Konsumen.
(2) Bank Indonesia dapat melakukan pemrosesan dan diseminasi data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui sistem informasi digital dan/atau mekanisme lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 116

(1) Penyelenggara wajib memberikan data dan/atau informasi terkait Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia secara lengkap, akurat, kini, utuh, dan tepat waktu.
(2) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan melalui laporan terkait Pelindungan Konsumen dan/atau cara lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
(3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas:
    a. laporan berkala; dan
    b. laporan insidental.

Pasal 117

(1) Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 116 ayat (2) disampaikan kepada Bank Indonesia secara daring melalui sistem pelaporan.
(2) Laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan.
(3) Dalam hal sistem pelaporan secara daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia, laporan disampaikan secara luring.

Pasal 118

Ketentuan mengenai data dan/atau informasi Pelindungan Konsumen diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

Pasal 119

(1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 116 ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa:
   a. teguran tertulis;
   b. denda;
   c. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya;
   d. penghentian sementara sebagian atau seluruhnya;
   e. perintah dan/atau rekomendasi pemberhentian anggota direksi dan/atau anggota dewan komisaris, atau yang setara pada Penyelenggara; dan/atau
   f. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberlakukan sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan dan/atau batas pemenuhan dalam jangka waktu tertentu.
(3) Dalam hal Penyelenggara tidak melaksanakan sanksi administratif berupa denda, Bank Indonesia berwenang untuk mengubah denda yang telah dikenakan kepada Penyelenggara menjadi sanksi:
   a. pembatasan produk dan/atau layanan untuk sebagian atau seluruhnya; atau
   b. pencabutan izin, penetapan, dan/atau persetujuan.
(4) Berdasarkan perubahan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), sanksi administratif berupa denda dinyatakan hapus.
(5) Bank Indonesia dapat mengumumkan kepada publik mengenai pengenaan sanksi administratif.
(6) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi administratif diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB XIV
KOORDINASI DAN SINERGI

Pasal 120

(1) Dalam mencapai sasaran Kebijakan Pelindungan Konsumen, Bank Indonesia melakukan koordinasi dan sinergi dengan kementerian, lembaga, aparat penegak hukum, asosiasi, otoritas, dan/atau pihak lainnya.
(2) Koordinasi dan sinergi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menerapkan prinsip independensi dalam interdependensi kebijakan.
(3) Koordinasi dan sinergi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. koordinasi untuk mendukung pencapaian strategi nasional Pelindungan Konsumen; dan
   b. koordinasi mengenai Pelindungan Konsumen lainnya.
(4) Koordinasi dan sinergi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui forum koordinasi, nota kesepahaman, perjanjian kerja sama dan/atau bentuk koordinasi dan sinergi lainnya.

Pasal 121

Koordinasi dan sinergi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 120 ayat (1) mencakup:

a. harmonisasi Kebijakan Pelindungan Konsumen;
b. pemenuhan kepatuhan Penyelenggara;
c. keberdayaan Konsumen; dan
d. pengembangan Kebijakan Pelindungan Konsumen.

Pasal 122

Ketentuan mengenai koordinasi dan sinergi diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur.

BAB XV
AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI

Pasal 123

(1) Bank Indonesia menerapkan transparansi dalam pelaksanaan Kebijakan Pelindungan Konsumen sebagai bentuk akuntabilitas kepada publik.
(2) Dalam penerapan transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank Indonesia melakukan komunikasi untuk meningkatkan pemahaman publik terhadap Pelindungan Konsumen melalui berbagai sarana komunikasi.

BAB XVI
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 124

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku:

a. Penyelenggara yang tidak menjadi objek pengaturan Pelindungan Konsumen sebelum Peraturan Bank Indonesia ini berlaku, wajib melaksanakan seluruh ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku;
b. Perjanjian Baku yang telah dibuat sebelum Peraturan Bank Indonesia ini berlaku wajib disesuaikan oleh Penyelenggara dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku; dan
c. Penyelenggara yang belum memiliki unit khusus Pelindungan Konsumen sebelum Peraturan Bank Indonesia ini berlaku, wajib membentuk unit khusus Pelindungan Konsumen dan memenuhi ketentuan mengenai unit khusus Pelindungan Konsumen dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku.

BAB XVII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 125

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, semua ketentuan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38/BI), dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Pasal 126

Pada saat Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 13/BI, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 38/BI), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 127

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 24 Juni 2026

GUBERNUR BANK INDONESIA,

BANK INDONESIA
BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

PERRY WARJIYO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 30 Juni 2026

MENTERI HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

SUPRATMAN ANDI AGTAS

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2026 NOMOR 15/BI

Balai Sertifikasi Elektronik Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian Dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2026
TENTANG
PELINDUNGAN KONSUMEN BANK INDONESIA

I. UMUM

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan wewenang Bank Indonesia sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, serta sejalan dengan penguatan di sektor keuangan, diperlukan Kebijakan Pelindungan Konsumen yang memberikan kepastian hukum, menumbuhkan kesadaran Penyelenggara, dan meningkatkan keberdayaan Konsumen sebagai pedoman dalam penyelenggaraan produk dan/atau layanan oleh Penyelenggara.

Perkembangan ekonomi dan keuangan digital yang pesat telah mendorong inovasi produk, layanan, dan model bisnis di bidang Sistem Pembayaran, Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing, serta sektor lainnya. Di sisi lain, perkembangan tersebut meningkatkan kompleksitas dan eksposur risiko bagi Konsumen antara lain ketidakseimbangan informasi, praktik usaha yang tidak transparan, penyalahgunaan data, serta belum optimalnya penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa, sehingga meningkatkan tantangan di Pelindungan Konsumen. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Penyelenggara dan sistem keuangan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi efektivitas kebijakan Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas nilai rupiah, stabilitas Sistem Pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kebijakan dan regulasi mengenai Pelindungan Konsumen Bank Indonesia yang responsif terhadap perkembangan lingkungan strategis.

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan lingkungan strategis dan penguatan kerangka kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia sudah tidak lagi memadai untuk menjawab kebutuhan dan tantangan terkait Pelindungan Konsumen. Berdasarkan hal tersebut, Bank Indonesia perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Pelindungan Konsumen Bank Indonesia.

Secara substansi, Peraturan Bank Indonesia ini mengatur materi muatan antara lain kerangka kerja Kebijakan Pelindungan Konsumen, hak dan kewajiban Konsumen, hak dan kewajiban Penyelenggara, Perjanjian Baku, pelindungan data dan/atau informasi Konsumen, literasi keuangan, penerapan manajemen risiko, Perilaku Penyelenggara (*Market Conduct*), Pengaduan ke Bank Indonesia, penyelesaian Sengketa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor keuangan, data dan/atau informasi Pelindungan Konsumen, koordinasi dan sinergi, serta akuntabilitas dan transparansi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Cukup jelas.

Pasal 4

Cukup jelas.

Pasal 5

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif di antaranya mengenai peran Penyelenggara dalam memberikan:

1. pemahaman terhadap karakteristik, produk, dan/atau layanan sektor keuangan kepada masyarakat; dan
2. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan, manfaat, biaya, dan risiko serta prosedur dan mekanisme Pelindungan Konsumen di Penyelenggara pada saat pemasaran sampai dengan penanganan Pengaduan.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan" adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kejujuran, dan tidak menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab" adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif, dan bertanggung jawab dari Penyelenggara dalam menjalankan bisnis dengan memperhatikan kepentingan Konsumen di antaranya:

1. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan

2. mencegah lahirnya konflik kepentingan antara Penyelenggara dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan Penyelenggara, contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, tetapi secara prioritas memusatkan tujuan pada detail informasi produk dan/atau layanan yang disampaikan kepada Konsumen, dan penanganan Pengaduan tidak dilakukan oleh pegawai atau pemimpin kantor Penyelenggara yang memiliki kaitan dengan Pengaduan dari Konsumen.

Huruf d

Yang dimaksud dengan "pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen" adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan pelindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh Penyelenggara, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien" adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan dan Sengketa di antaranya mencakup perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian Pengaduan oleh Penyelenggara dengan sederhana, cepat, dan biaya yang terjangkau.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "penegakan kepatuhan" adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan Penyelenggara untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor keuangan, contoh:

1. pembentukan unit Pelindungan Konsumen;
2. tanggung jawab Penyelenggara atas kesalahan dan/atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian;
3. tanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara; dan
4. pelaporan pelaksanaan Pelindungan Konsumen kepada Bank Indonesia.

Huruf g

Yang dimaksud dengan "persaingan yang sehat" adalah prinsip persaingan antar-Penyelenggara dalam menjalankan kegiatan usaha yang dilakukan dengan cara jujur, tidak melawan hukum, dan tidak menghambat persaingan usaha.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan "bentuk produk dan/atau layanan" adalah jenis produk dan/atau layanan yang disediakan oleh Penyelenggara dalam melaksanakan kegiatan usaha yang menjadi kewenangan Bank Indonesia, termasuk produk dan/atau layanan yang secara langsung dimanfaatkan oleh Konsumen maupun

yang digunakan dalam rangka mendukung penyelenggaraan kegiatan di bidang Sistem Pembayaran atau Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Yang dimaksud dengan "kapasitas Penyelenggara" antara lain model bisnis dan skala kegiatan usaha Penyelenggara. Contohnya yaitu penerapan prinsip pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen bagi Penyelenggara berskala kecil dapat menggunakan sistem informasi yang sederhana.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Ayat (1)

Huruf a

Perumusan dan penyusunan Kebijakan Pelindungan Konsumen dilakukan dengan mempertimbangkan dinamika dan kompleksitas produk dan/atau layanan dari Penyelenggara yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Contoh instrumen lain adalah instrumen yang memanfaatkan teknologi terbaru antara lain *artificial intelligence* dan *machine learning*.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Yang dimaksud dengan "Penyelenggara di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing" termasuk Penyelenggara derivatif Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing. Derivatif adalah suatu produk keuangan yang nilainya merupakan turunan dari aset yang mendasarinya.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "Penyelenggara lainnya" adalah pihak lainnya yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, termasuk kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank.

Ayat (2)

Bentuk produk dan/atau layanan lihat penjelasan Pasal 5 ayat (2).

Kapasitas Penyelenggara lihat penjelasan Pasal 5 ayat (2).

Pertimbangan atas bentuk produk dan/atau layanan serta kapasitas Penyelenggara dilakukan untuk memastikan penerapan prinsip dan ketentuan Pelindungan Konsumen secara adil dan proporsional sesuai dengan karakteristik kegiatan usaha, tingkat relevansi terhadap Konsumen, dan kemampuan Penyelenggara dalam memenuhi ketentuan Pelindungan Konsumen. Oleh karena itu, Bank Indonesia dapat menetapkan jenis Penyelenggara tertentu untuk memenuhi seluruh atau sebagian prinsip dan ketentuan Pelindungan Konsumen sesuai dengan bentuk produk dan/atau layanan yang disediakan serta kapasitas Penyelenggara dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sebagai contoh, Penyelenggara yang menyediakan produk dan/atau layanan yang kegiatan usahanya berdampak terhadap Konsumen sehingga menimbulkan tanggung jawab bagi Penyelenggara terhadap pemenuhan hak dan kepentingan Konsumen akan ditetapkan untuk memenuhi seluruh prinsip dan ketentuan Pelindungan Konsumen dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 9

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud “bank umum” adalah bank umum sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Pengaturan Industri Sistem Pembayaran.

Pasal 10

Yang dimaksud dengan “Penyelenggara infrastruktur pasar keuangan yang diselenggarakan oleh pihak lain selain Bank Indonesia” adalah Penyelenggara infrastruktur pasar keuangan yang diselenggarakan oleh pihak lain selain Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Pasal 11

Huruf a

Termasuk dalam perancangan produk dan/atau layanan antara lain *piloting, sandbox,* dan/atau inovasi produk dan/atau layanan baru.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Pasal 12

Cukup jelas.

Pasal 13

Huruf a

Edukasi keuangan di antaranya mencakup edukasi mengenai produk dan/atau layanan yang sesuai kebutuhan dan

kemampuan Konsumen untuk membantu dalam pengambilan keputusan keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Yang dimaksud dengan "sesuai dengan penawaran yang dijanjikan" adalah Konsumen mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan klausul yang terdapat dalam perjanjian.

Huruf f

Yang dimaksud dengan "secara benar" adalah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Bentuk advokasi yang diberikan oleh Bank Indonesia berupa penanganan Pengaduan oleh Bank Indonesia dimulai dari penerimaan, pemrosesan, hingga penyelesaian Pengaduan.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain mencakup peraturan perundang-undangan yang terkait dengan hak Konsumen dalam penyelenggaraan Pelindungan Konsumen di sektor keuangan.

Pasal 14

Huruf a

Metode pemasaran tertentu antara lain mencakup pemasaran melalui *telemarketing*.

Huruf b

Termasuk dalam membaca, memahami, dan melaksanakan dengan benar yaitu penggunaan cara lain bagi Konsumen difabel untuk melaksanakan kewajiban ini.

Contoh penggunaan cara lain bagi Konsumen difabel tuna netra adalah meminta penjelasan dari Penyelenggara secara lisan.

Huruf c

Termasuk memiliki iktikad baik dalam penggunaan produk dan/atau layanan antara lain:

a. memberikan informasi dengan jujur dan benar; dan
b. menggunakan produk dan/atau layanan dengan benar.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 15

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Termasuk memastikan adanya iktikad baik Konsumen antara lain melakukan verifikasi terhadap informasi dan/atau dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.

Huruf c

Contoh informasi yang menyesatkan mengenai Konsumen antara lain Konsumen menyampaikan informasi tidak benar yang menyebabkan Penyelenggara salah mengambil keputusan atau tindakan.

Huruf d

Pelindungan hukum dari tindakan Konsumen yang beriktikad tidak baik antara lain dalam hal Penyelenggara mengetahui atau membuktikan adanya iktikad tidak baik dari Konsumen maka Penyelenggara dapat melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “terencana” adalah kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan strategi dan kebijakan literasi Penyelenggara sesuai profil risiko layanan.

Yang dimaksud dengan “terukur” adalah memiliki tujuan, indikator capaian, sasaran peserta, materi, metode pelaksanaan, serta evaluasi pelaksanaan.

Yang dimaksud dengan “berkelanjutan” adalah kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan.

Yang dimaksud dengan “masif” adalah kegiatan yang menjangkau Konsumen dan masyarakat secara luas melalui berbagai sarana komunikasi.

Yang dimaksud dengan “berorientasi pada Konsumen (*consumer centric*)” adalah kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan, karakteristik, dan tingkat literasi Konsumen.

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud “sasaran kegiatan” adalah kelompok masyarakat atau Konsumen tertentu seperti pelajar, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, lanjut usia, pengguna baru layanan digital, atau kelompok lain sesuai kebutuhan.

Huruf b

Yang dimaksud “jumlah target peserta” adalah rencana capaian jumlah peserta kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan dalam periode tertentu.

Huruf c

Yang dimaksud “tema dan materi edukasi” adalah jenis konten atau tema edukasi yang akan disampaikan.

Huruf d

Yang dimaksud “media pelaksanaan” adalah media pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan yang akan digunakan seperti media luar jaringan dan media dalam jaringan.

Huruf e

Yang dimaksud “frekuensi kegiatan” adalah jumlah program kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan yang akan dilakukan Penyelenggara selama periode tertentu.

Huruf f

Yang dimaksud “wilayah pelaksanaan” adalah tempat pelaksanaan Penyelenggara dalam melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada sasaran yang telah ditentukan.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Termasuk kerentanan Konsumen antara lain lanjut usia dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih, penyandang disabilitas, pengguna baru layanan digital, pelaku usaha mikro dan kecil, serta masyarakat dengan tingkat literasi keuangan atau akses keuangan yang terbatas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Pemberian informasi mengenai fitur produk dan/atau layanan serta permohonan produk dan/atau layanan diberikan secara tertulis melalui media yang mudah diakses oleh Konsumen atau lisan yang tercatat sebagai bukti telah dilakukan pemberian

informasi. Bukti pemberian informasi secara lisan dapat berbentuk format data elektronik.

Huruf a

Termasuk dalam informasi mengenai layanan Pengaduan adalah informasi pilihan bagi Konsumen dalam menyelesaikan Sengketa di pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 24

Termasuk dalam Penyelenggara berizin dan diawasi oleh Bank Indonesia yaitu Penyelenggara yang mendapat penetapan dari Bank Indonesia.

Termasuk hal lain yang dipersamakan antara lain pemberian informasi melalui media sosial.

Pasal 25

Contoh pengelolaan komunikasi dan informasi publik antara lain klarifikasi dari Penyelenggara atas informasi yang tidak benar atau menyesatkan (*hoax*) yang dapat berdampak pada Konsumen.

Pasal 26

Ayat (1)

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

Penyampaian perubahan informasi dilakukan secara langsung kepada Konsumen melalui surat elektronik dan/atau nonelektronik, dan pengumuman.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 27

Contoh sarana resmi antara lain *call center*, laman resmi, kantor Penyelenggara, email, *messaging application*, dan/atau media sosial.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Contoh pengecualian dalam ketentuan peraturan perundang-undangan dan/atau perjanjian antara lain perlakuan bagi nasabah prioritas yang mendapatkan layanan yang berbeda dari nasabah umum berdasarkan perjanjian.

Pasal 31

Termasuk layanan khusus antara lain pemberian pendampingan.

Termasuk Konsumen dengan kebutuhan khusus yaitu antara lain lanjut usia dengan umur 60 (enam puluh) tahun atau lebih, dan penyandang disabilitas.

Pasal 32

Yang termasuk dalam mekanisme antara lain pedoman dan *standard operational procedure*.

Pasal 33

Yang dimaksud dengan "biaya yang adil dan wajar" adalah biaya yang tidak merugikan Konsumen maupun Penyelenggara dan sesuai dengan kondisi pasar.

Pasal 34

Ayat (1)

Perilaku bisnis yang bertanggung jawab oleh Penyelenggara terdiri atas perencanaan, penjualan, pasca penjualan 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.

Pasal 35

Ayat (1)

Termasuk menjamin produk dan/atau layanan diberikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain:

1. Penyelenggara tidak menyediakan layanan ilegal yang belum berizin kepada Konsumen; dan/atau
2. Penyelenggara tidak memfasilitasi pihak lain untuk menyediakan layanan ilegal yang seharusnya berizin di Bank Indonesia.

Ayat (2)

Contoh perilaku beriktikad baik oleh Penyelenggara antara lain:

1. tidak mengalihkan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen sehingga merugikan Konsumen;
2. Penyelenggara mengetahui kondisi dan kerentanan Konsumen dan tidak memanfaatkan pengetahuan yang tidak seimbang antara Penyelenggara dan Konsumen; dan
3. tidak menghambat Konsumen dalam menggunakan haknya, termasuk hak untuk mengakhiri penggunaan produk atau mengajukan Pengaduan.

Pasal 36

Upaya Penyelenggara untuk melakukan pencegahan antara lain dengan memiliki dan melaksanakan pedoman perilaku anggota

direksi, anggota dewan komisaris, atau yang setara, dan/atau pegawai, pada Penyelenggara dalam bersikap dan bertindak.

Pasal 37

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Termasuk memperhatikan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen antara lain mempertimbangkan latar belakang dan pekerjaan target Konsumen.

Huruf b

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Ayat (1)

Termasuk aset Konsumen antara lain dana Konsumen yang dikelola oleh Penyelenggara.

Termasuk menjaga keamanan aset, privasi, dan data Konsumen antara lain mencegah:

a. kecurangan, pembocoran informasi, dan tindak kejahatan atau perbuatan melanggar atau melawan hukum (*fraud*);
b. penipuan (*scam*); dan/atau
c. penyalahgunaan lainnya.

Termasuk ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain ketentuan mengenai pelindungan data pribadi dan ketentuan mengenai keamanan sistem informasi dan ketahanan siber bagi penyelenggara sistem pembayaran, pelaku pasar uang dan pasar valuta asing, serta pihak lain yang diatur dan diawasi Bank Indonesia.

Ayat (2)

Adanya mekanisme pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen untuk memastikan:

a. penerapan manajemen risiko;
b. pengendalian internal; dan
c. sistem pengamanan yang memadai sesuai dengan perkembangan teknologi dan risiko produk dan/atau layanan.

Contoh mekanisme pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen antara lain:

a. mekanisme penyediaan informasi;
b. mekanisme kontrol; dan/atau
c. mekanisme lainnya mengenai pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Yang dimaksud dengan “mudah diakses” adalah mudah ditemukan dan didapatkan untuk digunakan oleh Konsumen.

Yang dimaksud dengan “sepanjang waktu” adalah sarana resmi tersedia selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu.

Pasal 44

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “memberikan tanggapan dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Konsumen secara efektif” adalah pemrosesan Pengaduan melalui:

a. penyampaian informasi secara jelas dan transparan; dan
b. kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Penyelenggara dan Konsumen.

Yang dimaksud dengan “memberikan tanggapan dan/atau menindaklanjuti Pengaduan Konsumen secara efisien” adalah pemrosesan Pengaduan sesuai mekanisme penanganan Pengaduan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 45

Bentuk dan nilai kompensasi sesuai dengan kesepakatan antara Penyelenggara dan Konsumen.

Pasal 46

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Termasuk dalam lembaga atau badan antara lain asosiasi, pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia, dan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor keuangan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 47

Cukup jelas.

Pasal 48

Cukup jelas.

Pasal 49

Ayat (1)

Termasuk ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen antara lain Peraturan Bank Indonesia ini dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya terkait Pelindungan Konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 50

Cukup jelas.

Pasal 51

Cukup jelas.

Pasal 52

Termasuk pihak ketiga antara lain penyelenggara penunjang, *merchant aggregator,* vendor, penyedia barang dan/atau jasa, agen pemasaran, jasa penagihan (*debt collector*), dan pengelola *call center* yang bekerja sama dengan Penyelenggara.

Termasuk dalam penerapan prinsip Pelindungan Konsumen oleh pihak ketiga antara lain keterlibatan pihak ketiga untuk pelaksanaan edukasi dan penanganan Pengaduan.

Pasal 53

Yang dimaksud dengan "pihak ketiga yang tidak mendapatkan izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang" adalah pihak ketiga yang berdasarkan peraturan perundang-undangan wajib memiliki izin atau persetujuan untuk melakukan kegiatan usahanya namun pihak ketiga tersebut tidak memiliki izin atau persetujuan dari Bank Indonesia atau otoritas yang berwenang.

Pasal 54

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "memadai" mencakup sumber daya manusia yang kompeten dan jumlah sumber daya manusia yang cukup.

Sumber daya manusia yang kompeten dibuktikan antara lain dengan latar belakang pendidikan, lamanya bekerja, dan/atau sertifikasi.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Lihat penjelasan Pasal 52.

Pasal 55

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Unit khusus atau fungsi Pelindungan Konsumen dapat dirangkap oleh unit atau fungsi lain antara lain dalam hal Penyelenggara memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan skala kegiatan usaha.

Ayat (4)

Contoh Penyelenggara menghindari benturan kepentingan antara lain:

a. pegawai unit audit internal tidak diperbolehkan menangani Pengaduan; dan
b. pegawai unit pemasaran yang merangkap menangani Pengaduan dan terlibat dalam Pengaduan oleh Konsumen, tidak diperbolehkan menangani Pengaduan tersebut.

Pasal 56

Ayat (1)

Pelatihan yang mendukung pelaksanaan fungsi Pelindungan Konsumen dapat diselenggarakan oleh Penyelenggara atau pihak lain.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 57

Cukup jelas.

Pasal 58

Cukup jelas.

Pasal 59

Cukup jelas.

Pasal 60

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "asas keseimbangan" adalah pembuatan perjanjian dilakukan dengan mempertimbangkan kesetaraan hak dan kewajiban antara Penyelenggara dengan Konsumen.

Yang dimaksud dengan "asas keadilan" adalah terpenuhinya segala sesuatu yang merupakan hak dan kewajiban dalam hubungan antara para pihak, dalam hal ini Penyelenggara dan Konsumen.

Yang dimaksud dengan "asas kewajaran" adalah tetap memperhatikan nilai-nilai yang berlaku pada masyarakat dalam menentukan isi perjanjian. Nilai tersebut merujuk di antaranya pada moral dan adat istiadat yang berlaku di masyarakat.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 61

Contoh "memperhatikan kondisi Konsumen" antara lain kondisi ketersediaan akses, dan/atau Konsumen yang memiliki kendala dalam menggunakan sarana elektronik.

Pasal 62

Cukup jelas.

Pasal 63

Cukup jelas.

Pasal 64

Cukup jelas.

Pasal 65

Cukup jelas.

Pasal 66

Yang dimaksud dengan "klausul 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.

Ayat (1)

Huruf a

Klausul pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Penyelenggara kepada Konsumen di antaranya Konsumen membebaskan Penyelenggara dari tanggung jawab dan/atau pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun yang mungkin timbul dari keluhan atau gugatan yang diajukan oleh Konsumen atau kuasanya.

Klausul baku ini mengalihkan tanggung jawab yang secara hukum merupakan tanggung jawab Penyelenggara, menjadi tanggung jawab Konsumen melalui perjanjian.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Yang dimaksud dengan "memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek perjanjian produk dan layanan" di antaranya Penyelenggara melakukan penambahan biaya administrasi secara sepihak.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “menambah, mengubah, dan/atau memberikan aturan lanjutan secara sepihak setelah perjanjian disetujui atau disepakati” termasuk yang mengakibatkan munculnya aturan baru.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh klausul baku yang letak, bentuk, atau pengungkapannya sulit dilihat, dibaca, dipahami, atau yang menimbulkan ambiguitas bagi Konsumen antara lain klausul baku dengan desain dokumen, tampilan antarmuka, atau alur persetujuan yang sulit dimengerti Konsumen.

Pasal 67

Cukup jelas.

Pasal 68

Cukup jelas.

Pasal 69

Cukup jelas.

Pasal 70

Ayat (1)

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pelindungan data pribadi.

Ayat (2)

Huruf a

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Contoh data dan/atau informasi lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada Penyelenggara antara lain foto.

Angka 8

Contoh data dan/atau informasi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain data dan informasi kesehatan, data keuangan pribadi, catatan kejahatan, data anak, dan/atau data genetika.

Huruf b

Angka 1

Cukup jelas.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Contoh data dan/atau informasi lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada Penyelenggara antara lain Nomor Pokok Wajib Pajak Perusahaan, alamat *protocol internet* (*IP address*) Perusahaan, dan/atau aset dan data karyawan.

Angka 6

Cukup jelas.

Pasal 71

Cukup jelas.

Pasal 72

Cukup jelas.

Pasal 73

Termasuk ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain ketentuan mengenai pelindungan data pribadi.

Pasal 74

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Contoh mekanisme mengenai pelindungan data dan/atau informasi Konsumen antara lain mekanisme transfer, perbaikan, pengakhiran, penghapusan, dan/atau pemusnahan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 75

Cukup jelas.

Pasal 76

Ayat (1)

Yang dimaksud "pihak ketiga" adalah pihak lain di dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 77

Cukup jelas.

Pasal 78

Cukup jelas.

Pasal 79

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan "transfer" yaitu perpindahan, pengiriman, dan/atau penggandaan data dan/atau informasi Konsumen baik secara elektronik maupun nonelektronik dari Penyelenggara kepada pihak lain.

Termasuk ketentuan Bank Indonesia antara lain ketentuan Bank Indonesia mengenai pengaturan industri sistem pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 80

Cukup jelas.

Pasal 81

Cukup jelas.

Pasal 82

Cukup jelas.

Pasal 83

Cukup jelas.

Pasal 84

Cukup jelas.

Pasal 85

Cukup jelas.

Pasal 86

Yang dimaksud dengan “kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan” adalah upaya peningkatan pemahaman, kemampuan, dan kepercayaan Konsumen dan masyarakat dalam menggunakan produk dan/atau layanan secara aman dan bertanggung jawab dalam rangka Pelindungan Konsumen secara berkelanjutan, antara lain dilakukan melalui edukasi, penyampaian informasi, sosialisasi, dan/atau kegiatan.

Pasal 87

Termasuk sarana literasi keuangan antara lain:

a. aplikasi atau sistem elektronik;
b. notifikasi transaksi;
c. laman resmi;
d. pusat informasi digital; dan/atau
e. sarana literasi keuangan lainnya.

Pasal 88

Penyampaian informasi dilakukan sebagai langkah mitigasi risiko guna meningkatkan kewaspadaan Konsumen serta mencegah potensi kerugian yang lebih luas.

Pasal 89

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

Pasal 90

Cukup jelas.

Pasal 91

Cukup jelas.

Pasal 92

Cukup jelas.

Pasal 93

Cukup jelas.

Pasal 94

Yang dimaksud dengan “penilaian manajemen risiko” antara lain penilaian berdasarkan kriteria transaksi, interkoneksi, kompetensi, manajemen risiko, dan infrastruktur teknologi informasi (TIKMI) yang diacu dalam penyelenggaraan Sistem Pembayaran.

Yang dimaksud dengan “penilaian lain” antara lain penilaian manajemen risiko dalam penyelenggaraan Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing.

Pasal 95
Cukup jelas.

Pasal 96
Cukup jelas.

Pasal 97
Cukup jelas.

Pasal 98
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia antara lain asosiasi.
Ayat (3)
Cukup jelas.

Pasal 99
Cukup jelas.

Pasal 100
Ayat (1)
Cukup jelas.
Ayat (2)
Cukup jelas.
Ayat (3)
Cukup jelas.
Ayat (4)
Otoritas terkait lainnya antara lain otoritas sektor keuangan selain Bank Indonesia.
Ayat (5)
Pengawasan oleh pihak lain dilakukan untuk dan atas nama Bank Indonesia. Dalam menunjuk pihak lain untuk melakukan pemeriksaan, Bank Indonesia mengeluarkan surat perintah kerja dan menetapkan kerangka acuan kerja (*terms of reference*).

Pasal 101
Cukup jelas.

Pasal 102
Cukup jelas.

Pasal 103
Ayat (1)
Termasuk sarana resmi Bank Indonesia antara lain *call center* BICARA, media sosial, dan *WhatsApp* resmi Bank Indonesia.
Ayat (2)
Sistem layanan Konsumen Bank Indonesia merupakan sistem yang disediakan oleh Bank Indonesia yang bertujuan untuk memastikan penanganan Pengaduan dilakukan secara efektif dan efisien.

Pasal 104
Cukup jelas.

Pasal 105

Cukup jelas.

Pasal 106

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Termasuk otoritas yang berwenang lainnya antara lain Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “fasilitasi” adalah upaya penyelesaian Pengaduan dengan cara mempertemukan Konsumen dan Penyelenggara untuk tindak lanjut penanganan Pengaduan yang hasilnya dituangkan dalam berita acara fasilitasi.

Ayat (4)

Pihak lain yang ditunjuk oleh Bank Indonesia antara lain asosiasi industri.

Pasal 107

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pengaduan yang ditinjau kembali oleh Penyelenggara adalah Pengaduan yang telah disampaikan oleh Konsumen dan telah ditangani oleh Penyelenggara.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 108

Cukup jelas.

Pasal 109

Lihat penjelasan Pasal 106 ayat (3).

Pasal 110

Cukup jelas.

Pasal 111

Cukup jelas.

Pasal 112

Cukup jelas.

Pasal 113

Cukup jelas.

Pasal 114

Cukup jelas.

Pasal 115

Ayat (1)

Perumusan dan pelaksanaan Kebijakan Pelindungan Konsumen antara lain dilakukan dengan pengembangan data.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Termasuk lembaga terkait antara lain asosiasi dan/atau lembaga lainnya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 116

Cukup jelas.

Pasal 117

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Peraturan Bank Indonesia mengenai pelaporan antara lain Peraturan Bank Indonesia mengenai laporan bank umum terintegrasi.

Ayat (3)

Penyampaian secara luring dilakukan antara lain melalui surat elektronik.

Pasal 118

Cukup jelas.

Pasal 119

Cukup jelas.

Pasal 120

Ayat (1)

Termasuk pihak lainnya antara lain industri dan komunitas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 121

Cukup jelas.

Pasal 122

Cukup jelas.

Pasal 123

Cukup jelas.

Pasal 124

Cukup jelas.

Pasal 125

Cukup jelas.

Pasal 126
Cukup jelas.

Pasal 127
Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 198/BI