



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.10, 2014

PERBANKAN. BI. Perlindungan Konsumen.
Sistem Pembayaran. Jasa. (Penjelasan Dalam
Tambah Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 5498)

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 16/ 1 /PBI/2014
TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran;
- b. bahwa pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang saat ini tersebar dalam beberapa ketentuan perlu diperkuat agar lebih mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara

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

2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5204);
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5223);

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM
PEMBAYARAN.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

**Bagian Kesatu
Definisi**

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. **Sistem Pembayaran** adalah sistem pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai Bank Indonesia.
2. **Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran** yang selanjutnya disebut **Perlindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada **Konsumen Jasa Sistem Pembayaran**.
3. **Konsumen Jasa Sistem Pembayaran** yang selanjutnya disebut **Konsumen** adalah setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan.

4. Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia.
5. Bank adalah bank sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan dan bank syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.
6. Lembaga Selain Bank adalah lembaga selain bank yang berbadan hukum Indonesia dan menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.

**Bagian Kedua
Ruang Lingkup**

Pasal 2

Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup Perlindungan Konsumen dalam kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang meliputi:

- a. penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. kegiatan transfer dana;
- c. kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
- d. kegiatan uang elektronik;
- e. kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan
- f. penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.

**BAB II
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pasal 3

Prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. keadilan dan keandalan;
- b. transparansi;
- c. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Pasal 4

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

Pasal 5

- (1) Penyelenggara wajib memberikan kesetaraan akses kepada setiap Konsumen.**
- (2) Untuk memberikan kesetaraan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen.**
- (3) Selain memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus.**

Pasal 6

Dalam memberikan jasa Sistem Pembayaran yang berdampak adanya biaya bagi Konsumen, Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari Konsumen.

Pasal 7

- (1) Dalam hal Penyelenggara mengenakan biaya kepada Konsumen dalam penyediaan jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara wajib menetapkan biaya secara wajar.**
- (2) Untuk menetapkan biaya yang wajar Penyelenggara wajib memiliki pedoman penetapan biaya.**

Pasal 8

- (1) Dalam membuat perjanjian dengan Konsumen, Penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat:**
 - a. menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab Penyelenggara kepada Konsumen;**
 - b. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen;**
 - c. memberi hak kepada Penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau**

- d. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti oleh Konsumen.

Pasal 9

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sistem yang andal dalam menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Penyediaan sistem yang andal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

Pasal 10

Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai Penyelenggara.

Pasal 11

- (1) Penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, risiko, dan konsekuensi bagi Konsumen atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan secara lisan atau tertulis sesuai ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.
- (3) Informasi yang diberikan oleh Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib:
 - a. menggunakan frasa dan bahasa yang mudah dimengerti; dan
 - b. menggunakan tulisan yang mudah dibaca dalam hal informasi diberikan secara tertulis.
- (4) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan oleh Penyelenggara kepada Konsumen secara akurat, terkini, jelas, tidak menyesatkan, jujur, dan etis.

Pasal 12

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan sarana yang memudahkan Konsumen untuk memperoleh informasi.

- (2) Penyediaan sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tata cara penyampaian informasi mengacu pada ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai jasa Sistem Pembayaran.

Pasal 13

Penyelenggara wajib mengelola dan menatausahakan dokumen Konsumen yang memuat data dan/atau informasi yang akurat, terkini, dan jelas.

Pasal 14

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen.
- (2) Dalam rangka menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan kebijakan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.

Pasal 15

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal:
 - a. Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis; dan/atau
 - b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Persetujuan secara tertulis dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum Penyelenggara memberikan data dan/atau informasi Konsumen yang bersangkutan.

Pasal 16

- (1) Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan pengaduan bagi Konsumen.
- (2) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dituangkan dalam bentuk tertulis yang meliputi:
 - a. penerimaan pengaduan;
 - b. penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- (3) Mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.

Pasal 17

Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang dilakukannya.

Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib memiliki unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen.
- (2) Kewenangan unit kerja atau fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diatur dalam mekanisme penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

Pasal 19

Penyelenggara wajib menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Pasal 20

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
 - b. permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyampaian pengaduan, besarnya nilai potensi kerugian finansial yang dapat disampaikan pengaduannya kepada Bank Indonesia, dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 21

- (1) Khusus dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah kepada Konsumen, Penyelenggara juga:
 - a. harus menyediakan uang Rupiah dalam:

1. kondisi layak edar; dan
 2. jenis pecahan yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen;
- b. wajib memastikan bahwa uang Rupiah yang disediakan merupakan uang Rupiah:
1. asli;
 2. masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah; dan
 3. dalam jumlah nominal yang sesuai dengan kebutuhan Konsumen; dan
- c. wajib menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen.
- (2) Dalam menerima penyetoran uang Rupiah dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, Penyelenggara harus memeriksa keaslian uang Rupiah yang disetorkan oleh Konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai uang Rupiah yang diragukan keasliannya.

Pasal 22

Dalam penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen.

Pasal 23

Penyelenggara harus memastikan penerapan prinsip Perlindungan Konsumen oleh pihak lain yang bekerjasama dengan Penyelenggara.

BAB III

PENGENDALIAN INTERNAL

Pasal 24

- (1) Direksi atau pengurus Penyelenggara bertanggung jawab atas ketaatan pelaksanaan ketentuan Peraturan Bank Indonesia ini.
- (2) Penyelenggara wajib memiliki sistem pengawasan aktif bagi direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen.

BAB IV

SOSIALISASI DAN EDUKASI

Pasal 25

Penyelenggara wajib melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi terkait dengan penerapan Perlindungan Konsumen yang dilakukan.

**BAB V
PELAPORAN**

Pasal 26

Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

**BAB VI
PENGAWASAN**

Pasal 27

- (1) Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara.**
- (2) Ketentuan mengenai pelaksanaan pengawasan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.**

**BAB VII
KOORDINASI ANTAR LEMBAGA**

Pasal 28

Dalam rangka penerapan Peraturan Bank Indonesia ini, Bank Indonesia dapat berkoordinasi dengan lembaga terkait.

**BAB VIII
SANKSI**

Pasal 29

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 21 ayat (1) huruf b, Pasal 21 ayat (1) huruf c, Pasal 22, Pasal 24, Pasal 25, dan Pasal 26 dikenakan sanksi administratif berupa:**
 - a. teguran tertulis;**
 - b. denda;**
 - c. penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan/atau**
 - d. pencabutan izin penyelenggaraan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.**

- (2) Ketentuan mengenai tata cara pengenaan sanksi dan besarnya sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 30

Ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana melalui Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) dan Bank Indonesia-*Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS), kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, dan kegiatan uang elektronik, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Bank Indonesia ini.

Pasal 31

Kewajiban Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), Pasal 16, Pasal 18, Pasal 24 ayat (2), dan Pasal 25 mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2014.

Pasal 32

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 16 Januari 2014
GUBERNUR BANK INDONESIA,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 21 Januari 2014

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

AMIR SYAMSUDIN