

SURAT EDARAN

Kepada

SEMUA PENYELENGGARA DAN KONSUMEN

JASA SISTEM PEMBAYARAN

DI INDONESIA

Perihal : Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem
Pembayaran

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5498), perlu diatur ketentuan pelaksanaan mengenai penerapan perlindungan konsumen jasa Sistem Pembayaran dalam Surat Edaran Bank Indonesia sebagai berikut:

I. UMUM

1. Penyelenggara wajib menerapkan perlindungan Konsumen yang memenuhi prinsip keadilan dan keandalan, prinsip transparansi, prinsip perlindungan data dan/atau informasi Konsumen, serta prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif.
2. Ruang lingkup perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran mencakup kegiatan jasa Sistem Pembayaran dalam:
 - a. penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
 - b. kegiatan transfer dana;
 - c. kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK);

d. kegiatan ...

- 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.
3. Penyelenggara wajib mempublikasikan adanya sarana pengaduan atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran kepada Konsumen yang dapat dilakukan melalui brosur, *leaflet*, *broadcast* melalui SMS atau *email*, pengumuman dan/atau media lainnya. Publikasi tersebut paling kurang mencakup informasi mengenai:
- a. unit kerja atau fungsi yang melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, termasuk nomor *call center* yang dapat dihubungi;
 - b. prosedur yang harus ditempuh Konsumen untuk dapat menyampaikan pengaduan;
 - c. persyaratan penyampaian pengaduan;
 - d. batas waktu penyelesaian pengaduan; dan
 - e. sarana alternatif penyelesaian pengaduan yang mengandung unsur sengketa dengan cara fasilitasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
4. Penyelenggara wajib memasang pengumuman/informasi tertulis di gedung kantor Penyelenggara mengenai tata cara pengaduan Konsumen terkait jasa Sistem Pembayaran termasuk *call center* yang dapat dihubungi dengan kalimat yang jelas dan mudah dipahami.
5. Penyelenggara wajib menginformasikan adanya unit kerja atau fungsi yang melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, termasuk nomor *call center* yang dapat dihubungi serta tata cara pengaduan Konsumen setelah Konsumen mendapat persetujuan untuk menggunakan APMK, Uang Elektronik, dan/atau jasa Sistem Pembayaran lainnya.

II. PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG DISAMPAIKAN KEPADA PENYELENGGARA

A. Unit Kerja atau Fungsi yang Menangani dan Menyelesaikan Pengaduan

1. Dalam rangka pelaksanaan perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran, Penyelenggara wajib membentuk unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang memiliki tugas untuk melayani penerimaan pengaduan, menangani dan menyelesaikan pengaduan, dan memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan.
2. Tugas dan wewenang unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 wajib dituangkan secara tertulis dalam mekanisme penanganan pengaduan.
3. Unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan harus memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan.
4. Unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan wajib menugaskan personil yang berbeda untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan dengan yang ditugasi untuk memantau penanganan dan penyelesaian pengaduan.

B. Mekanisme Penanganan Pengaduan

1. Penyelenggara wajib menerima, menangani, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang terkait dengan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
2. Penyelenggara wajib menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sepanjang pengaduan tersebut disampaikan melalui *call center* atau sarana pengaduan Konsumen yang ditetapkan oleh Penyelenggara

dan ...

dan seluruh persyaratan pengajuan pengaduan telah dipenuhi.

3. Penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis yang paling kurang terdiri atas:
 - a. mekanisme dan prosedur penerimaan pengaduan;
 - b. mekanisme dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
 - c. mekanisme dan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
4. Pengaduan disampaikan secara lisan atau tertulis ke kantor Penyelenggara dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pengaduan secara lisan:
 - 1) Pengaduan disampaikan melalui telepon atau tatap muka dengan pejabat/pegawai Penyelenggara.
 - 2) Pengaduan harus dilengkapi dengan informasi identitas diri Konsumen antara lain nama dan alamat, serta deskripsi singkat pengaduan.
 - b. Pengaduan secara tertulis:
 - 1) Pengaduan disampaikan melalui sarana/media seperti surat, *email*, faksimile, atau sarana elektronik lainnya yang dikelola secara resmi oleh Penyelenggara.
 - 2) Pengaduan harus dilengkapi dengan fotokopi identitas Konsumen dan dokumen pendukung lainnya.
5. Mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan bagi Konsumen sebagaimana dimaksud dalam angka 3 disusun dalam bentuk tertulis seperti pedoman, petunjuk pelaksanaan, atau *Standard Operating Procedure (SOP)* dan ditetapkan oleh Direksi atau pengurus Penyelenggara.
6. Mekanisme dan prosedur penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada butir 3.a terdiri atas:

a. Mekanisme ...

- a. Mekanisme dan prosedur penerimaan pengaduan secara lisan, yang paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
- 1) Pengaduan lisan melalui telepon atau tatap muka dengan pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan hanya dapat disampaikan secara langsung oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen yang bersangkutan.
 - 2) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan meminta informasi dari Konsumen yang paling kurang meliputi:
 - a) identitas Konsumen;
 - b) jenis jasa Sistem Pembayaran yang digunakan;
 - c) nomor kartu, transaksi, setoran dan/atau bukti lainnya atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran;
 - d) tanggal dilakukan transaksi atau tanggal terjadinya peristiwa yang berkaitan dengan kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan
 - e) permasalahan yang diadukan.
 - 3) Pengaduan secara lisan oleh Konsumen dapat diwakilkan sepanjang dilakukan secara tatap muka.
 - 4) Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain informasi sebagaimana dimaksud pada angka 2), unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan juga harus meminta:
 - a) fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen; dan
 - b) surat kuasa dari Konsumen yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen; atau
 - c) dokumen ...

- c) dokumen yang menyatakan kewenangan untuk mewakili lembaga atau badan hukum dalam hal Konsumen memberikan kuasa kepada lembaga dan/atau badan hukum.
- 5) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan mencatat informasi yang diterima dari Konsumen pada register penerimaan pengaduan.
 - 6) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan menyampaikan kepada Konsumen:
 - a) nomor register pengaduan;
 - b) nama dan nomor telepon pejabat dan/atau petugas yang menerima pengaduan; dan
 - c) penjelasan singkat mengenai mekanisme dan prosedur yang akan ditempuh Penyelenggara dalam menyelesaikan pengaduan, termasuk pemberitahuan bahwa pengaduan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - 7) Dalam hal pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen mengandung unsur sengketa, pelanggaran ketentuan atau kerugian konsumen sehingga membutuhkan waktu penanganan lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka pada saat Konsumen menyampaikan pengaduan secara lisan, pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani pengaduan meminta Konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.
 - 8) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani pengaduan wajib menindaklanjuti pengaduan Konsumen secara lisan pada saat Konsumen menyampaikan pengaduan dalam hal

pengaduan yang disampaikan terkait dengan hal-hal yang bersifat umum atau dapat ditindaklanjuti dengan segera, antara lain:

- a) permintaan informasi mengenai penggunaan jasa Sistem Pembayaran dan/atau ketentuan internal Penyelenggara mengenai jasa Sistem Pembayaran yang disediakan oleh Penyelenggara yang bersangkutan; dan
 - b) tata cara pengaduan Konsumen kepada Penyelenggara.
- b. Mekanisme dan prosedur penerimaan pengaduan secara tertulis paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
- 1) Pengaduan dapat disampaikan oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen.
 - 2) Pengaduan yang disampaikan Konsumen secara tertulis merupakan pengaduan yang memiliki unsur sengketa, pelanggaran ketentuan atau kerugian Konsumen.
 - 3) Pengaduan tertulis paling kurang memuat:
 - a) identitas Konsumen;
 - b) jenis jasa Sistem Pembayaran yang digunakan;
 - c) nomor kartu, transaksi, setoran dan/atau bukti lainnya atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran;
 - d) tanggal dilakukan transaksi atau tanggal terjadinya peristiwa yang berkaitan dengan kegiatan jasa Sistem Pembayaran; dan
 - e) permasalahan yang diadukan.
 - 4) Pengajuan pengaduan tertulis dilampiri dengan:
 - a) fotokopi bukti identitas Konsumen; dan
 - b) fotokopi/salinan dokumen pendukung pengaduan yang dapat berupa bukti transaksi seperti *sales*

draft, notifikasi transaksi, setoran pembayaran, bukti pengiriman uang, bukti penarikan uang dan/atau dokumen pendukung lainnya yang dimiliki oleh Konsumen.

- 5) Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain informasi sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan angka 4), unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan juga harus meminta:
 - a) fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen; dan
 - b) surat kuasa dari Konsumen yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen; atau
 - c) dokumen yang menyatakan kewenangan untuk mewakili lembaga atau badan hukum dalam hal Konsumen memberikan kuasa kepada lembaga dan/atau badan hukum.
- 6) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan mencatat pengajuan pengaduan tertulis pada register penerimaan pengaduan.
- 7) Pejabat dan/atau petugas unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang paling kurang memuat:
 - a) nomor register pengaduan;
 - b) tanggal penerimaan pengaduan;
 - c) identitas Konsumen;
 - d) nama pihak yang mewakili Konsumen (jika diwakilkan);

e) jenis ...

- e) jenis jasa Sistem Pembayaran yang digunakan;
 - f) nama dan nomor telepon pejabat/petugas Penyelenggara yang menerima pengaduan; dan
 - g) deskripsi singkat pengaduan.
- 8) Bukti tanda terima pengaduan ditandatangani oleh pejabat dan/atau petugas yang menerima pengaduan dari Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen.
7. Mekanisme dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada butir 3.b terdiri atas:
- a. Prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan secara lisan yang paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan dapat bekerja sama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diadakan.
 - 2) Penyampaian hasil penanganan pengaduan secara lisan harus disampaikan kepada Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen dalam waktu 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.
 - 3) Penyusunan ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan lisan yang memuat data dan informasi singkat pengaduan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan.
 - 4) Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan lisan diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang ditatausahakan oleh unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan.
 - b. Prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan secara tertulis yang paling kurang memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) Unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan dapat bekerjasama dengan unit kerja yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.
- 2) Penanganan pengaduan harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap.
- 3) Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja, maka penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
- 4) Perpanjangan jangka waktu penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 3) hanya dapat dilakukan apabila:
 - a) terdapat kendala dalam penanganan pengaduan antara lain karena tempat terjadinya permasalahan yang diadukan berbeda dengan tempat pengaduan dilakukan;
 - b) permasalahan yang diadukan cukup kompleks sehingga memerlukan penelitian mendalam antara lain terhadap dokumen-dokumen Penyelenggara; dan/atau
 - c) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Penyelenggara, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Penyelenggara dalam penggunaan Jasa Sistem Pembayaran yang dilakukan Konsumen. Yang dimaksud dengan “pihak ketiga” antara lain pedagang (*merchant*) yang bekerja sama dengan Penyelenggara.
- 5) Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan wajib diinformasikan oleh unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan kepada

Konsumen sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

- 6) Unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan menyampaikan hasil penanganan pengaduan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau pihak yang mewakili Konsumen dalam jangka waktu:
 - a) 20 (dua puluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan tertulis dari Konsumen dan/atau pihak yang mewakili Konsumen apabila tidak terdapat perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan; atau
 - b) 40 (empat puluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan tertulis dari Konsumen dan/atau pihak yang mewakili Konsumen apabila terdapat perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.
 - 7) Hasil penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 6) paling kurang memuat:
 - a) nomor register pengaduan;
 - b) permasalahan yang diadukan; dan
 - c) penyelesaian pengaduan yang disertai dengan analisa permasalahan dan penjelasan yang cukup.
 - 8) Penyusunan ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan tertulis yang memuat data dan informasi singkat penerimaan, penanganan dan hasil penyelesaian pengaduan.
 - 9) Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan tertulis diadministrasikan dalam register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang ditatausahakan oleh unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan.
8. Mekanisme dan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada

butir 3.c paling kurang memuat kewajiban unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan untuk:

- a. Memastikan bahwa penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen telah dilakukan sesuai dengan mekanisme dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan yang telah ditetapkan oleh Direksi atau pengurus Penyelenggara.
- b. Menyusun laporan internal yang paling kurang memuat informasi mengenai jenis jasa Sistem Pembayaran, permasalahan, dan analisa penyebab terjadinya pengaduan serta menyampaikannya kepada Direksi atau pengurus Penyelenggara secara periodik.
- c. Memastikan bahwa seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan telah ditatausahakan sesuai mekanisme dan prosedur penanganan yang telah ditetapkan oleh Direksi atau pengurus Penyelenggara, sebagai berikut:
 - 1) dalam hal pengaduan secara lisan, dokumen yang harus ditatausahakan paling kurang meliputi:
 - a) register penerimaan pengaduan;
 - b) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen yang digunakan untuk menyelesaikan pengaduan;
 - c) hasil penyelesaian pengaduan; dan
 - d) ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
 - 2) dalam hal pengaduan tertulis, dokumen yang harus ditatausahakan paling kurang meliputi:
 - a) register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;
 - b) register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung;

c) surat ...

- c) surat pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja;
- d) hasil penyelesaian pengaduan; dan
- e) ringkasan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

III. PENYAMPAIAN PENGADUAN KE BANK INDONESIA DAN TINDAK LANJUT PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

A. Penyampaian Pengaduan

1. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke 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 atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
 - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
2. Bank Indonesia menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan cara sebagai berikut:
 - a. Edukasi, untuk memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai jasa Sistem Pembayaran.
 - b. Konsultasi, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan Penyelenggara apabila terdapat

permasalahan dalam penggunaan jasa Sistem Pembayaran.

Konsultasi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, *email*, surat atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- c. Fasilitasi, sebagai upaya penyelesaian terhadap pengaduan Konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan.
3. Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 belum disampaikan kepada Penyelenggara maka Bank Indonesia meminta Konsumen untuk menyampaikan terlebih dahulu pengaduan dimaksud kepada Penyelenggara.

B. Permintaan Fasilitasi

1. Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen kepada Bank Indonesia setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara tetapi tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dan Penyelenggara.
2. Pengaduan yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
3. Pengaduan yang diajukan belum pernah diproses penyelesaiannya di Bank Indonesia. Pengaduan yang mengandung unsur sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui proses mediasi atau fasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.
4. Nilai pengaduan yang mengandung unsur sengketa memiliki potensi kerugian finansial bagi Konsumen paling banyak Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) yang timbul karena kesalahan atau kelalaian Penyelenggara. Potensi kerugian

dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Konsumen, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Konsumen dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dengan Penyelenggara.

5. Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Fasilitasi sebagaimana tercantum pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini. Formulir dimaksud dapat diperoleh di setiap kantor Penyelenggara atau dapat dibuat sendiri oleh Konsumen dengan berpedoman pada format formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran I.
6. Permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada angka 5 harus dilengkapi dengan dokumen pendukung sebagai berikut:
 - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
 - b. fotokopi bukti identitas Konsumen;
 - c. dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, permintaan fasilitasi harus dilengkapi dengan fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen dan surat kuasa dari Konsumen. Surat kuasa yang diberikan oleh Konsumen harus dalam bentuk surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermeterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa; dan
 - 2) kuasa yang diberikan mencakup kewenangan penerima kuasa untuk mengikuti proses fasilitasi, membuat kesepakatan dalam proses fasilitasi

tersebut ...

tersebut, dan menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses fasilitasi antara lain berita acara hasil fasilitasi;

- d. surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup yang menyatakan bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, lembaga mediasi, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya dan belum pernah diproses penyelesaiannya oleh Bank Indonesia sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini; dan
 - e. fotokopi dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan sengketa yang diajukan, apabila diperlukan.
7. Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara.
 8. Bank Indonesia dapat menolak permintaan fasilitasi yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.
 9. Dalam melaksanakan fungsi fasilitasi, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada Konsumen dan Penyelenggara.

C. Pelaksanaan Fasilitasi

1. Berdasarkan pengajuan fasilitasi yang disampaikan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen kepada Bank Indonesia, Bank Indonesia dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara secara lisan dan/atau tertulis mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Penyelenggara.

2. Proses fasilitasi dilakukan oleh Bank Indonesia dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar dan memotivasi Konsumen dan Penyelenggara untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.
3. Dalam melaksanakan fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus memenuhi panggilan Bank Indonesia.
4. Pelaksanaan fasilitasi dilakukan dengan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:
 - a. Konsumen dan Penyelenggara wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan fasilitasi.
 - b. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses fasilitasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak yang terlibat dalam proses fasilitasi, yaitu pihak selain Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen, Penyelenggara dan fasilitator.
 - c. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses fasilitasi adalah kesepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi dan/atau keputusan fasilitator.
 - d. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada fasilitator.
 - e. Konsumen dan Penyelenggara dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap fasilitator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi fasilitasi, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi berita acara hasil fasilitasi, maupun oleh sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan fasilitasi.

- f. Dalam mengikuti proses fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus:
- 1) menunjukkan itikad baik;
 - 2) bersikap kooperatif dengan fasilitator selama proses fasilitasi berlangsung; dan
 - 3) menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati.
- g. Dalam hal proses fasilitasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan maka Konsumen dan Penyelenggara menyetujui tindakan-tindakan yang dilakukan fasilitator antara lain:
- 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran fasilitasi;
 - 2) menangguhkan proses fasilitasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses fasilitasi; atau
 - 3) menghentikan proses fasilitasi.
- h. Dalam hal Konsumen atau Penyelenggara melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase, peradilan, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya, Konsumen atau Penyelenggara sepakat untuk:
- 1) tidak melibatkan fasilitator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi fasilitasi untuk memberikan kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud; dan
 - 2) tidak meminta fasilitator maupun Bank Indonesia untuk menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen fasilitasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses fasilitasi, dan/atau berkas lainnya yang terkait dengan proses fasilitasi.

- i. Proses fasilitasi berakhir dalam hal:
 - 1) telah tercapai kesepakatan;
 - 2) berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
 - 3) dihentikan oleh fasilitator karena para pihak tidak menaati pedoman pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya; atau
 - 4) Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.
- j. Konsumen dan Penyelenggara harus menaati pedoman pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini dan menandatangani pedoman dimaksud sebagai tanda telah memahami dan menyepakati isi pedoman.
- k. Kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi yang bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan Penyelenggara serta ditandatangani oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen dan Penyelenggara dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.

IV. TATA CARA PELAPORAN

1. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia dengan tata cara sesuai ketentuan yang berlaku mengenai jenis laporan dan jangka waktu penyampaian pada masing-masing jasa Sistem Pembayaran, yaitu:
 - a. laporan keluhan nasabah dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana oleh bank dan lembaga selain bank

sebagaimana ...

- sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai transfer dana;
- b. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai Laporan Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan menggunakan kartu dan Uang Elektronik di Indonesia oleh Bank Perkreditan Rakyat dan lembaga selain Bank;
 - c. laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah untuk Bank Umum sebagaimana diatur dalam ketentuan yang mengatur mengenai laporan kantor pusat Bank Umum.
2. Dalam hal laporan keluhan nasabah dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana sebagaimana dimaksud dalam butir 1.a yang dilakukan oleh Bank Umum dapat dilakukan melalui laporan kantor pusat Bank Umum maka penyampaian laporan keluhan nasabah dalam penyelenggaraan kegiatan transfer dana oleh Bank Umum berpedoman pada tata cara sebagaimana dimaksud pada butir 1.c.
3. Khusus untuk kegiatan Penyetoran dan/atau Penarikan Uang Rupiah:
- a. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan penanganan pengaduan Konsumen terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang Rupiah kepada Bank Indonesia secara triwulanan paling lambat tanggal 15 bulan April (Triwulan I), Juli (Triwulan II), Oktober (Triwulan III), dan Januari (Triwulan IV).
 - b. Penyelenggara wajib menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada huruf a dengan format sebagaimana dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.
 - c. Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada huruf a ditujukan kepada Bank Indonesia cq. Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Gedung D Lantai 5, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta Pusat 10350.

d. Dalam ...

- d. Dalam hal laporan penanganan pengaduan Konsumen terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang Rupiah kepada Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada huruf a yang dilakukan oleh Bank Umum dapat dilakukan melalui laporan kantor pusat Bank Umum maka penyampaian laporan penanganan pengaduan Konsumen terkait Penyetoran dan/atau Penarikan Uang Rupiah kepada Bank Indonesia oleh Bank Umum berpedoman pada tata cara sebagaimana dimaksud dalam butir 1.c.

V. TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

1. Tata cara pengenaan sanksi dan besarnya sanksi atas pelanggaran kewajiban penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen tunduk pada masing-masing ketentuan terkait penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen yang berlaku pada kegiatan transfer dana, kegiatan APMK, dan kegiatan Uang Elektronik.
2. Dalam hal Bank Indonesia mengenakan sanksi administratif berupa denda kepada Penyelenggara atas pelanggaran terkait kewajiban penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen maka Bank Indonesia memberitahukan secara tertulis kepada Penyelenggara mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh Penyelenggara dan besarnya sanksi denda yang dikenakan.
3. Pelaksanaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan dengan cara:
 - a. pendebitan rekening Penyelenggara yang ada di Bank Indonesia, dalam hal Penyelenggara memiliki rekening di Bank Indonesia; atau
 - b. transfer melalui Bank umum untuk untung rekening Bank Indonesia, dalam hal Penyelenggara tidak memiliki rekening di Bank Indonesia.

VI. ALAMAT PENYAMPAIAN PENGADUAN DAN SURAT MENYURAT KEPADA BANK INDONESIA

Penyampaian pengaduan oleh Konsumen baik yang bersifat permintaan edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi, termasuk surat menyurat kepada Bank Indonesia dalam rangka perlindungan konsumen disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pengaduan secara lisan disampaikan melalui Call Center BICARA 1500 131.
2. Pengaduan secara tertulis melalui:
 - a. surat:
 - 1) bagi Konsumen yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kabupaten/Kota Bekasi, Kabupaten/Kota Bogor, Kabupaten Karawang, dan Kota Depok disampaikan kepada:
Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Kompleks Perkantoran Bank Indonesia, Gedung D Lantai 5
Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10350;
 - 2) bagi Konsumen yang berdomisili/bertempat tinggal di luar wilayah sebagaimana dimaksud pada huruf a disampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri yang terdekat dengan domisili/tempat tinggal Konsumen.
 - b. *email*, disampaikan melalui bicara@bi.go.id.
 - c. faksimile, disampaikan melalui nomor (021) 2311901.

Dalam hal terjadi perubahan alamat surat menyurat dan komunikasi, maka akan diberitahukan melalui *website* Bank Indonesia.

VII. PENUTUP

Surat Edaran Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal 30 September 2014.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,

ROSMAYA HADI

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN