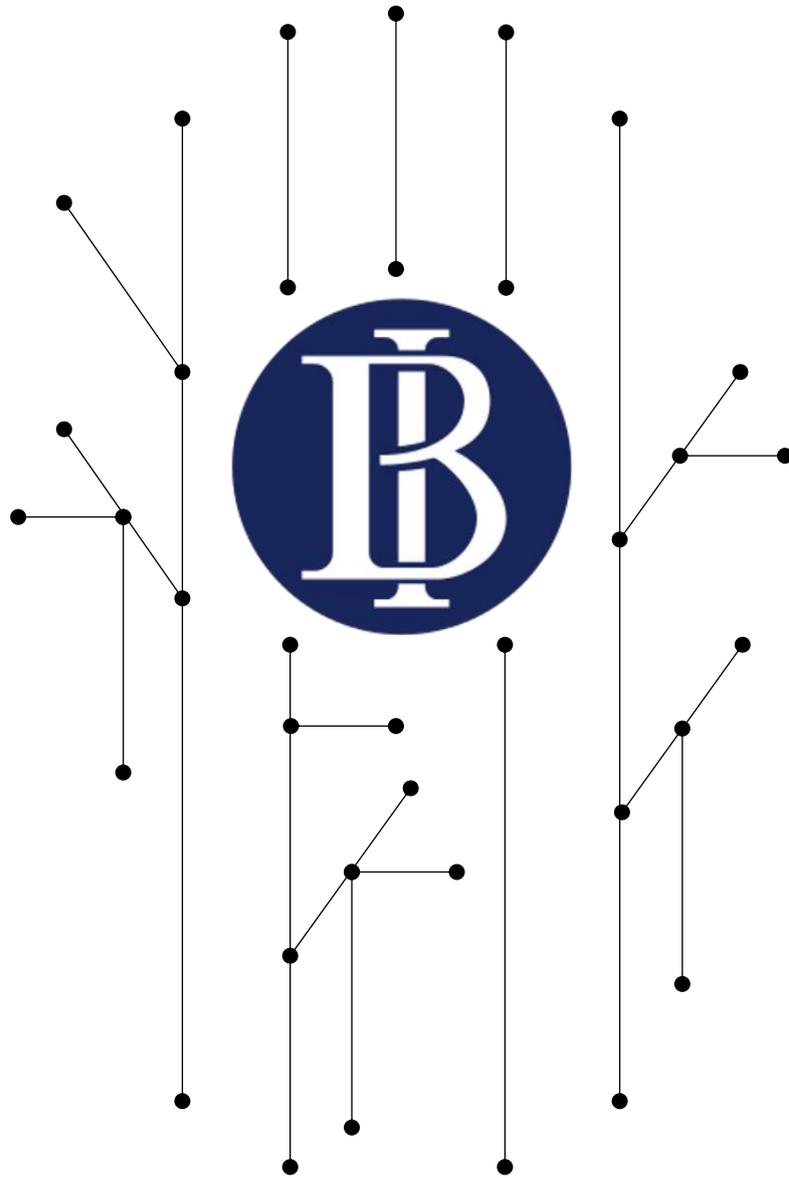


PEDOMAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN AKSES KE SUMBER DANA  
BERUPA ALAT PEMBAYARAN MENGGUNAKAN KARTU  
OLEH PENYEDIA JASA PEMBAYARAN



BANK INDONESIA

JUNI 2022

## DAFTAR ISI

1. Pendahuluan .....	2
2. Penyelenggaraan Akses ke Sumber Dana berupa Kartu Kredit.....	2
a. Penyampaian Informasi Tertulis .....	2
b. Penyampaian Ringkasan Transaksi dan Lembar Informasi Tagihan .....	4
c. Penerapan Batas Maksimum Suku Bunga .....	5
d. Penghitungan Bunga Kartu Kredit.....	5
e. Penerapan Denda Keterlambatan .....	6
f. Persetujuan atas Fasilitas yang Berdampak Tambahan Biaya .....	6
g. Penerapan Batas Minimum Usia Calon Pengguna Kartu Kredit.....	7
h. Penerapan Batas Minimum Pendapatan Calon Pengguna Kartu Kredit .....	7
i. Penerapan Batas Maksimum Plafon Kredit Yang Dapat Diberikan Kepada Pengguna Kartu Kredit.....	7
j. Penerapan Batas Maksimum Jumlah PJP Yang Menyelenggarakan Aktivitas Penatausahaan Sumber Dana Berupa Penerbitan Kartu Kredit .....	8
k. Penerapan Batas Minimum Pembayaran Oleh Pengguna Kartu Kredit.....	8
l. Penerapan <i>Transaction Alert</i> .....	8
m. Pelaksanaan Kerja Sama Penagihan.....	9
n. Pengakhiran dan/atau Penutupan Kartu Kredit .....	11
3. Penyelenggaraan Akses ke Sumber Dana berupa Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Kartu Debit .....	13
a. Penyampaian Informasi Tertulis berupa Hak dan Kewajiban Pengguna Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Debit.....	13
b. Batas Nilai Transaksi Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Debit.....	14

## 1. Pendahuluan

- a. Pedoman ini merupakan bentuk komunikasi kebijakan Bank Indonesia sesuai dengan Pasal 113 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (**PBI SP**).
- b. Penerbitan pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi Penyedia Jasa Pembayaran (**PJP**) yang melakukan aktivitas melalui penyediaan akses ke Sumber Dana berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (**APMK**) sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (**PBI PJP**), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/7/PBI/2021 tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (**PBI PIP**), dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (**PADG PJP PIP**).

## 2. Penyelenggaraan Akses ke Sumber Dana berupa Kartu Kredit

### a. Penyampaian Informasi Tertulis

- 1) PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan Sumber Dana berupa penerbitan Kartu Kredit (**Penerbit Kartu Kredit**) memberikan informasi tertulis kepada calon Pengguna Jasa yang menggunakan akses ke Sumber Dana berupa instrumen kartu kredit (**Pengguna Kartu Kredit**) dan Pengguna Kartu Kredit yang paling kurang meliputi:
  - a) prosedur dan tata cara penggunaan kartu kredit, fasilitas yang melekat pada kartu kredit, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit;
  - b) hak dan kewajiban Pengguna Kartu Kredit, yang paling kurang meliputi:
    - (1) informasi yang harus diperhatikan oleh Pengguna Kartu Kredit dalam penggunaan kartu kredit, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu kredit, misalnya tidak memberikan *personal identification number (PIN)* kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi;
    - (2) hak dan kewajiban Pengguna Kartu Kredit dan/atau Penerbit Kartu Kredit, sehingga terdapat kejelasan tanggung jawab para pihak apabila terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi Pengguna Kartu Kredit dan/atau Penerbit Kartu Kredit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu kredit, kegagalan sistem Penerbit Kartu Kredit, atau sebab lainnya;
    - (3) jenis dan besarnya biaya yang dikenakan Penerbit Kartu Kredit;
    - (4) tata cara dan konsekuensi jika Pengguna Kartu Kredit tidak lagi berkeinginan menjadi Pengguna Kartu Kredit;
    - (5) tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu kredit dan perkiraan waktu penyelesaian pengaduan;

- 
- (6) jenis kualitas kredit dari kartu kredit (lancar, dalam perhatian khusus, kurang lancar, diragukan, atau macet) berdasarkan ketentuan otoritas di sektor jasa keuangan, dan konsekuensi dari masing-masing kualitas kredit tersebut; dan
  - (7) informasi bahwa penagihan dapat dilakukan menggunakan penyedia jasa penagihan kartu kredit apabila kualitas kredit Pengguna Kartu Kredit termasuk dalam kualitas diragukan atau macet.
- c) informasi mengenai bunga kartu kredit yang paling kurang meliputi:
    - (1) besarnya suku bunga kartu kredit, baik suku bunga bulanan maupun suku bunga tahunan;
    - (2) pola, tata cara, dan komponen penghitungan bunga kartu kredit; dan
    - (3) tata cara serta persyaratan permohonan penghapusan bunga jika terdapat kesalahan dalam pembebanan bunga kartu kredit;
  - d) informasi terkait biaya dan denda kartu kredit yang paling kurang meliputi:
    - (1) jenis dan besarnya biaya dan denda kartu kredit;
    - (2) komponen dan pola perhitungan biaya dan denda kartu kredit;
    - (3) tata cara pengenaan biaya dan denda kartu kredit; dan
    - (4) tata cara dan persyaratan permohonan penghapusan biaya dan denda kartu kredit apabila terdapat kesalahan dalam pembebanan biaya dan/atau denda kartu kredit;
  - e) informasi tata cara dan persyaratan bagi Pengguna Kartu Kredit untuk mengakhiri dan/atau menutup fasilitas kartu kredit paling kurang meliputi:
    - (1) persyaratan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit;
    - (2) mekanisme pengajuan permohonan, pengakhiran, dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit;
    - (3) jangka waktu penanganan oleh Penerbit Kartu Kredit terhadap permohonan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit; dan
    - (4) informasi penting lainnya yang perlu diketahui oleh Pengguna Kartu Kredit;
  - f) Ringkasan transaksi Pengguna Kartu Kredit yang mencakup informasi transaksi Pengguna Kartu Kredit selama 1 (satu) tahun berjalan dihitung sejak bulan mulai berlakunya kartu kredit, yang paling kurang memuat informasi:
    - (1) total transaksi pembelian selama 1 (satu) tahun;
    - (2) total transaksi tarik tunai selama 1 (satu) tahun;
    - (3) total bunga selama 1 (satu) tahun;
    - (4) total biaya selama 1 (satu) tahun;
    - (5) total denda selama 1 (satu) tahun;
    - (6) performa pembayaran Pengguna Kartu Kredit atas tagihan kartu kredit selama 1 (satu) tahun; dan
    - (7) kualitas kredit Pengguna Kartu Kredit posisi terakhir.
-

Pemberian ringkasan transaksi Pengguna Kartu Kredit secara tahunan dilakukan berdasarkan permohonan Pengguna Kartu Kredit. Penerbit Kartu Kredit dapat mengenakan biaya atas pemberian ringkasan transaksi Pengguna Kartu Kredit secara tahunan tersebut.

- g) Informasi tagihan (*billing statement*) kartu kredit secara lengkap, akurat, dan informatif serta dilakukan secara benar dan tepat waktu paling kurang memuat:
- (1) besarnya tagihan kartu kredit;
  - (2) besarnya batas minimum pembayaran oleh Pengguna Kartu Kredit;
  - (3) penjelasan informasi rincian bunga dan denda, jika ada;
  - (4) plafon kredit dan sisa plafon kredit;
  - (5) kualitas kredit atas penggunaan kartu kredit;
  - (6) tanggal transaksi;
  - (7) tanggal pembukuan (*posting date*);
  - (8) besarnya nilai transaksi dalam Rupiah;
  - (9) besarnya nilai transaksi dalam valuta asing dan lawan Rupiah, serta informasi nilai tukar, untuk transaksi yang dilakukan di luar negeri;
  - (10) tanggal cetak tagihan;
  - (11) tanggal jatuh tempo pembayaran;
  - (12) kelonggaran waktu pembayaran apabila tanggal jatuh tempo pembayaran bertepatan dengan hari libur;
  - (13) besarnya persentase suku bunga tiap bulan dan persentase efektif suku bunga tiap tahun (*annualized percentage rate*) atas transaksi pembelian barang atau jasa, dan penarikan tunai;
  - (14) nominal bunga yang dikenakan;
  - (15) besarnya biaya-biaya; dan
  - (16) besarnya denda atas keterlambatan pembayaran oleh Pengguna Kartu Kredit, jika ada.

- 2) Dalam hal terjadi perubahan, informasi tertulis sebagaimana dimaksud pada butir 1) diinformasikan kembali kepada Pengguna Kartu Kredit.

**b. Penyampaian Ringkasan Transaksi dan Lembar Informasi Tagihan**

- 1) Penyampaian ringkasan transaksi Pengguna Kartu Kredit secara tahunan dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan terhitung sejak bulan terakhir periode ringkasan transaksi. Contoh penyampaian ringkasan transaksi Pengguna Kartu Kredit secara tahunan mengacu pada Contoh I dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 2) Lembar informasi tagihan (*billing statement*), baik dalam bentuk elektronik (*e-statement*) atau dalam bentuk fisik (*hardcopy*), harus sudah sampai di alamat Pengguna Kartu Kredit paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran (*due date*).

- 3) Jumlah hari antara tanggal cetak tagihan dengan tanggal jatuh tempo pembayaran (*due date*) tidak boleh kurang dari 16 (enam belas) hari kalender. Contoh penyampaian lembar informasi tagihan (*billing statement*) mengacu pada Contoh II dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.

**c. Penerapan Batas Maksimum Suku Bunga**

Penerapan batas maksimum suku bunga akses ke sumber dana berupa kartu kredit dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Batas maksimum suku bunga kartu kredit ditetapkan Bank Indonesia dan diinformasikan secara tertulis melalui laman Bank Indonesia atau media lain.
- 2) Batas maksimum suku bunga yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud pada butir 1) diterapkan Penerbit Kartu Kredit untuk transaksi pembelian maupun transaksi tarik tunai.
- 3) Bank Indonesia dapat melakukan peninjauan kembali (*review*) atas besarnya batas maksimum suku bunga kartu kredit sebagaimana dimaksud pada butir 1).

**d. Penghitungan Bunga Kartu Kredit**

- 1) Penghitungan bunga yang timbul atas transaksi akses ke sumber dana berupa kartu kredit dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - (a) Penghitungan hari bunga atas utang kartu kredit didasarkan dan dimulai dari tanggal pembukuan (*posting*) Penerbit Kartu Kredit yang merupakan tanggal riil Penerbit Kartu Kredit melakukan pembayaran kepada PJP yang melakukan aktivitas penerusan transaksi pembayaran (*Acquirer*) atas transaksi pembelian Pengguna Kartu Kredit, atau melakukan pembayaran kepada penyelenggara anjungan tunai mandiri atas transaksi tarik tunai menggunakan kartu kredit;
  - (b) Penghitungan bunga kartu kredit untuk tagihan berikutnya dilakukan berdasarkan jumlah sisa tagihan kartu kredit atas transaksi pembelian dan/atau tarik tunai yang belum terbayar (*outstanding*);
  - (c) Biaya terutang, denda terutang, bunga terutang, dan tagihan yang belum jatuh tempo, dilarang digunakan sebagai komponen penghitungan bunga kartu kredit;
  - (d) Untuk transaksi pembelian, bunga dibebankan apabila Pengguna Kartu Kredit:
    - (1) tidak melakukan pembayaran;
    - (2) melakukan pembayaran kurang dari total tagihan kartu kredit (pembayaran tidak penuh); atau
    - (3) melakukan pembayaran penuh setelah tanggal jatuh tempo pembayaran.
  - (e) Untuk transaksi tarik tunai, bunga dibebankan dan dihitung mulai dari tanggal pembukuan (*posting*) sampai dengan tanggal dilakukannya pembayaran secara penuh oleh Pengguna Kartu Kredit.

- 
- (f) Dalam hal terdapat penyesuaian suku bunga kartu kredit oleh Bank Indonesia yang terjadi sebelum jatuh tempo pembayaran oleh Pengguna Kartu Kredit, maka perhitungan suku bunga kartu kredit dilakukan berdasarkan tingkat suku bunga yang berlaku sebelumnya dan tingkat suku bunga baru, sesuai dengan periode tagihan dan periode berlakunya tingkat suku bunga baru.
  - (g) Penetapan bunga harian didasarkan pada perhitungan jumlah hari kalender dalam setahun yaitu 365 (tiga ratus enam puluh lima) hari.
- 2) Bunga dari transaksi pembelanjaan tidak dibebankan apabila Pengguna Kartu Kredit telah melakukan pembayaran penuh paling lambat pada tanggal jatuh tempo, atau pada kelonggaran waktu pembayaran yang diberikan oleh Penerbit Kartu Kredit.
  - 3) Contoh perhitungan bunga atas tagihan Pengguna Kartu Kredit mengacu pada Contoh III dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- e. **Penerapan Denda Keterlambatan**
- 1) Nilai denda keterlambatan yang dapat dikenakan kepada Pengguna Kartu Kredit ditetapkan Bank Indonesia dan diinformasikan secara tertulis melalui laman Bank Indonesia atau media lain.
  - 2) Untuk kartu kredit yang memiliki kartu tambahan maka denda keterlambatan sebagaimana dimaksud pada butir 1) hanya dibebankan kepada kartu kredit utama.
- f. **Persetujuan atas Fasilitas yang Berdampak Tambahan Biaya**
- 1) Penerbit Kartu Kredit dilarang mencantumkan klausula dalam perjanjian yang memberikan secara otomatis fasilitas yang berdampak tambahan biaya kepada Pengguna Kartu Kredit, dan/atau fasilitas lain di luar fungsi utama kartu kredit tanpa persetujuan tertulis Pengguna Kartu Kredit. Contoh klausula yang dilarang dicantumkan dalam perjanjian kartu kredit mengacu pada Contoh IV dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
  - 2) Dalam hal Penerbit Kartu Kredit bermaksud memperoleh persetujuan Pengguna Kartu Kredit untuk pemberian fasilitas-fasilitas dalam kartu kredit yang berdampak tambahan biaya, maka dalam formulir aplikasi dan/atau perjanjian antara Penerbit Kartu Kredit dan Pengguna Kartu Kredit mencantumkan format pilihan kepada Pengguna Kartu Kredit untuk menyatakan setuju atau tidak setuju.
  - 3) Dalam hal Penerbit Kartu Kredit bermaksud memperoleh persetujuan Pengguna Kartu Kredit untuk mempergunakan data Pengguna Kartu Kredit dalam rangka *cross selling* produk dan/atau fasilitas lainnya dari Penerbit Kartu Kredit, maka dalam formulir aplikasi dan/atau perjanjian antara Penerbit Kartu Kredit dan Pengguna Kartu Kredit dicantumkan format pilihan kepada Pengguna Kartu Kredit untuk menyatakan setuju atau tidak setuju.
  - 4) Contoh format pilihan penawaran fasilitas mengacu pada Contoh V dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
-

**g. Penerapan Batas Minimum Usia Calon Pengguna Kartu Kredit**

Batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit meliputi:

- 1) Batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit utama adalah 21 (dua puluh satu) tahun atau telah kawin; dan
- 2) Batas minimum usia calon Pemegang Kartu Kredit tambahan adalah 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin.

**h. Penerapan Batas Minimum Pendapatan Calon Pengguna Kartu Kredit**

- 1) Batas minimum pendapatan tiap bulan calon Pengguna Kartu Kredit utama adalah Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah).
- 2) Pendapatan tiap bulan yang dapat dijadikan pertimbangan Penerbit Kartu Kredit adalah pendapatan setelah dikurangi kewajiban, antara lain pajak dan pembayaran hutang kepada pemberi pekerjaan (*take home pay*).
- 3) Pendapatan calon Pengguna Kartu Kredit dibuktikan dengan bukti pendapatan dari instansi atau perusahaan pemberi kerja tempat calon Pengguna Kartu Kredit bekerja.
- 4) Dalam hal calon Pengguna Kartu Kredit tidak dapat menunjukkan bukti pendapatan, maka pendapatan calon Pengguna Kartu Kredit dapat dibuktikan dengan dokumen bukti pendapatan lainnya seperti bukti setoran pajak atau Penerbit Kartu Kredit dapat mempertimbangkan hasil perhitungan yang dilakukan atas dasar:
  - a) informasi debitur yang terdapat dalam sistem layanan informasi keuangan/sistem informasi lembaga pengelola informasi perbankan;
  - b) informasi yang terdapat dalam data Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan; atau
  - c) dokumen lainnya yang dapat membuktikan pendapatan.
- 5) Dalam menganalisis batas minimum pendapatan calon Pengguna Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit dapat memperhitungkan pendapatan dari instansi atau perusahaan pemberi kerja maupun pendapatan lain (*surrogate income*) dari calon Pengguna Kartu Kredit.
- 6) Dasar analisis atas pendapatan calon Pengguna Kartu Kredit menggunakan pendapatan lain (*surrogate income*) secara industri disampaikan melalui asosiasi di bidang sistem pembayaran untuk disetujui oleh Bank Indonesia.

**i. Penerapan Batas Maksimum Plafon Kredit Yang Dapat Diberikan Kepada Pengguna Kartu Kredit**

- 1) Batas maksimum plafon kredit yang dapat diberikan oleh seluruh Penerbit Kartu Kredit secara kumulatif kepada 1 (satu) Pengguna Kartu Kredit adalah sebesar 3 (tiga) kali pendapatan tiap bulan. Contoh penghitungan batas maksimum plafon kredit mengacu pada Contoh VI dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.

- 
- 2) Pembatasan maksimum plafon kredit tidak berlaku bagi calon Pengguna Kartu Kredit dan Pengguna Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) tiap bulan.
  - 3) Penetapan batas maksimum plafon kredit bagi Pengguna Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) tiap bulan dilakukan dengan memperhatikan *risk appetite* masing-masing Penerbit Kartu Kredit.
- j. Penerapan Batas Maksimum Jumlah PJP Yang Menyelenggarakan Aktivitas Penatausahaan Sumber Dana Berupa Penerbitan Kartu Kredit**
- 1) Batas maksimum jumlah Penerbit Kartu Kredit yang dapat memberikan fasilitas kartu kredit untuk 1 (satu) Pengguna Kartu Kredit adalah 2 (dua) Penerbit Kartu Kredit.
  - 2) Pembatasan jumlah Penerbit Kartu Kredit ini tetap berlaku meskipun total plafon kredit dari kedua Penerbit Kartu Kredit belum mencapai batas maksimum plafon kredit yang dapat diterima oleh Pengguna Kartu Kredit. Contoh pembatasan jumlah Penerbit Kartu Kredit dalam pemberian fasilitas kartu kredit mengacu pada Contoh VII dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
  - 3) Pembatasan jumlah Penerbit Kartu Kredit tidak berlaku bagi calon Pengguna Kartu Kredit dan Pengguna Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) tiap bulan.
  - 4) Pembatasan jumlah Penerbit Kartu Kredit bagi calon Pengguna Kartu Kredit dan Pengguna Kartu Kredit yang memiliki pendapatan di atas Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) tiap bulan dilakukan dengan memperhatikan *risk appetite* masing-masing Penerbit Kartu Kredit.
- k. Penerapan Batas Minimum Pembayaran Oleh Pengguna Kartu Kredit**
- 1) Penerbit Kartu Kredit menetapkan persentase minimum pembayaran oleh Pengguna Kartu Kredit paling kurang sebesar besaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan diinformasikan secara tertulis melalui laman Bank Indonesia atau media lain.
  - 2) Untuk pembayaran yang sesuai atau melebihi batas minimum pembayaran akan tetapi tidak penuh, Penerbit Kartu Kredit harus mengalokasikan pembayaran tersebut untuk biaya dan denda apabila ada, dan sisanya paling kurang sebesar 60% (enam puluh persen) untuk pemenuhan kewajiban pokok transaksi. Contoh penghitungan alokasi pembayaran mengacu pada Contoh VIII dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- l. Penerapan *Transaction Alert***
- Dalam rangka peningkatan keamanan transaksi Pengguna Kartu Kredit, Penerbit Kartu Kredit mengimplementasikan *transaction alert* kepada Pengguna Kartu Kredit, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
-

- 1) *transaction alert* kepada Pengguna Kartu Kredit dilakukan Penerbit Kartu Kredit dengan menggunakan teknologi layanan pesan singkat (*short message service/sms*) atau sarana lainnya berdasarkan pilihan Pengguna Kartu Kredit;
- 2) *transaction alert* kepada Pengguna Kartu Kredit disampaikan oleh Penerbit Kartu Kredit apabila terdapat transaksi kartu kredit yang memenuhi kriteria:
  - a) transaksi terjadi di Penyedia Barang dan/atau Jasa yang menurut Penerbit Kartu Kredit memiliki risiko tinggi (*high risk merchant*);
  - b) transaksi terjadi dalam jumlah dan/atau nilai yang besar atau menyimpang dari profil transaksi Pengguna Kartu Kredit;
  - c) transaksi terjadi berkali-kali di Penyedia Barang dan/atau Jasa yang berbeda lokasi dalam waktu yang relatif singkat;
  - d) transaksi terjadi berkali-kali di Penyedia Barang dan/atau Jasa yang sama untuk pembayaran pembelian barang dan/atau jasa yang sama;
  - e) transaksi pertama atas kartu kredit baru; atau
  - f) transaksi lain yang dianggap perlu dan sesuai dengan manajemen risiko masing-masing Penerbit Kartu Kredit;
- 3) *transaction alert* harus mencantumkan informasi mengenai nomor telepon Penerbit Kartu Kredit yang bisa dihubungi dan/atau mengakomodir sistem atau teknologi yang memudahkan bagi Pengguna Kartu Kredit untuk memberikan jawaban atau respon kepada Penerbit Kartu Kredit.

#### m. Pelaksanaan Kerja Sama Penagihan

- 1) Dalam bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan kartu kredit, Penerbit Kartu Kredit memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a) penagihan kartu kredit dapat dilakukan oleh Penerbit Kartu Kredit dengan menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan;
  - b) dalam melakukan penagihan kartu kredit baik menggunakan tenaga penagihan sendiri atau tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan, Penerbit Kartu Kredit memastikan bahwa:
    - (1) tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan yang berlaku;
    - (2) identitas setiap tenaga penagihan ditatausahakan dengan baik oleh Penerbit Kartu Kredit; dan
    - (3) tenaga penagihan dalam melaksanakan penagihan mematuhi pokok-pokok etika penagihan;
  - c) dalam hal Penerbit Kartu Kredit melakukan kerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan, Penerbit Kartu Kredit memastikan bahwa:
    - (1) perjanjian kerja sama dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis bermaterai;

- 
- (2) perusahaan penyedia jasa penagihan berbentuk badan hukum;
  - (3) perusahaan penyedia jasa penagihan memiliki izin dari instansi berwenang; dan
  - (4) perusahaan penyedia jasa penagihan memiliki sumber daya manusia yang telah memperoleh sertifikasi di bidang penagihan dari lembaga sertifikasi profesi di bidang pembiayaan; dan
- d) Penerbit Kartu Kredit bertanggung jawab penuh atas segala dampak yang ditimbulkan dari kerja sama dengan perusahaan penyedia jasa penagihan kartu kredit serta melakukan evaluasi secara berkala atas kerja sama yang dilakukan.
- 2) Pokok-pokok etika penagihan meliputi:
- a) menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan Penerbit Kartu Kredit, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan;
  - b) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memermalukan Pengguna Kartu Kredit;
  - c) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
  - d) penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain Pengguna Kartu Kredit;
  - e) penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
  - f) penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pengguna Kartu Kredit;
  - g) penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pengguna Kartu Kredit;
  - h) penagihan di luar tempat dan/atau waktu sebagaimana dimaksud pada butir f) dan g) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pengguna Kartu Kredit terlebih dahulu.
- 3) Dalam hal penagihan kartu kredit dilakukan menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan maka selain memperhatikan hal-hal sebagaimana dimaksud pada butir 2), juga perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- a) penagihan kartu kredit menggunakan tenaga penagihan dari perusahaan penyedia jasa penagihan hanya dapat dilakukan jika kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kualitas diragukan atau macet berdasarkan penilaian kualitas kredit yang mengacu pada ketentuan otoritas di sektor jasa keuangan;
  - b) kerja sama antara Penerbit Kartu Kredit dengan perusahaan penyedia jasa penagihan dilakukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
  - c) Penerbit Kartu Kredit menjamin kualitas pelaksanaan penagihan kartu kredit oleh perusahaan penyedia jasa penagihan sama dengan jika dilakukan sendiri oleh Penerbit Kartu Kredit.
-

#### n. Pengakhiran dan/atau Penutupan Kartu Kredit

Dalam rangka pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit atas permintaan Pengguna Kartu Kredit, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) permohonan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit oleh Pengguna Kartu Kredit dilakukan secara tertulis. Termasuk permohonan tertulis dalam hal ini adalah permohonan tertulis yang disampaikan melalui faksimili atau *e-mail*, serta permohonan melalui pembicaraan telepon yang dituangkan dalam catatan resmi Penerbit Kartu Kredit yang bersangkutan dan telah dikonfirmasi kepada Pengguna Kartu Kredit;
- 2) Penerbit Kartu Kredit dilarang menghambat keinginan Pengguna Kartu Kredit untuk melakukan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit, antara lain dengan:
  - a) memberlakukan persyaratan batas waktu minimal penggunaan kartu kredit untuk dapat diakhiri, seperti penetapan persyaratan pengakhiran dan/atau penutupan penggunaan kartu kredit yang hanya dapat dilakukan oleh Pemegang Kartu Kredit setelah Pengguna Kartu Kredit menggunakan kartu kredit paling kurang 3 (tiga) tahun atau lebih; dan/atau
  - b) menunda proses permohonan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit yang diajukan Pengguna Kartu Kredit dengan berbagai alasan;
- 3) Penerbit Kartu Kredit melakukan pemblokiran kartu kredit sejak menerima permohonan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit yang diajukan Pengguna Kartu Kredit;
- 4) terhadap kartu kredit yang telah diblokir sebagaimana dimaksud pada butir 3), Penerbit Kartu Kredit dilarang mengenakan biaya dan denda tambahan selain biaya dan denda terkait dengan transaksi yang telah dilakukan oleh Pengguna Kartu Kredit sebelum dilakukannya pemblokiran, atau biaya dan denda terkait dengan kewajiban yang belum dipenuhi oleh Pengguna Kartu Kredit;
- 5) setelah melakukan pemblokiran sebagaimana dimaksud pada butir 3), Penerbit Kartu Kredit harus melakukan pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak:
  - a) tanggal diterimanya permohonan dalam hal Pengguna Kartu Kredit tidak memiliki kewajiban kepada Penerbit Kartu Kredit; atau
  - b) tanggal diterimanya pelunasan seluruh kewajiban Pengguna Kartu Kredit oleh Penerbit Kartu Kredit, dalam hal Pemegang Kartu Kredit masih memiliki kewajiban kepada Penerbit Kartu Kredit;
- 6) dalam hal terdapat saldo kredit, Penerbit Kartu Kredit harus mengembalikan saldo kredit kepada Pengguna Kartu Kredit paling lambat pada tanggal dilakukannya pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit oleh Penerbit Kartu Kredit. Pengembalian saldo kredit dilakukan melalui transfer ke rekening simpanan yang ditentukan oleh Pengguna Kartu Kredit. Pengembalian saldo kredit dilakukan apabila saldo kredit tersebut

berjumlah lebih besar dari biaya transfer pengembalian. Biaya transfer saldo kredit menjadi beban Pengguna Kartu Kredit yang dapat dibebankan pada saldo kredit tersebut;

- 7) pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit dapat dilakukan untuk kartu utama dan/atau kartu tambahan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a) pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit untuk kartu utama dilakukan terhadap kartu utama dan kartu tambahan apabila ada;
  - b) pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit untuk kartu tambahan dilakukan hanya terhadap kartu tambahan; dan
- 8) Penerbit Kartu Kredit memberikan pernyataan penutupan (*closing statement*) kartu kredit kepada Pengguna Kartu Kredit, yang paling sedikit memuat pernyataan bahwa:
  - a) fasilitas kartu kredit yang diberikan kepada Pengguna Kartu Kredit telah diakhiri dan/atau ditutup;
  - b) Pengguna Kartu Kredit telah menyelesaikan seluruh kewajibannya kepada Penerbit Kartu Kredit sehubungan dengan fasilitas kartu kredit yang telah diakhiri dan/atau ditutup; dan
  - c) Pengguna Kartu Kredit tidak akan dikenakan biaya dalam bentuk apapun di kemudian hari sehubungan dengan fasilitas kartu kredit yang telah diakhiri dan/atau ditutup;
- 9) dalam hal terdapat alasan yang cukup bagi Penerbit Kartu Kredit untuk menutup kartu kredit, maka Penerbit Kartu Kredit dapat menutup kartu kredit dengan tetap menyampaikan pernyataan penutupan (*closing statement*), dengan dilengkapi informasi paling sedikit mengenai alasan pengakhiran dan/atau penutupan kartu kredit, serta informasi terkait mekanisme pemenuhan kewajiban yang masih harus diselesaikan oleh Pengguna Kartu Kredit; dan
- 10) pernyataan penutupan (*closing statement*) disampaikan dalam bentuk surat dan/atau surat elektronik yang harus sudah sampai pada alamat Pengguna Kartu Kredit paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal dilakukannya pengakhiran dan/atau penutupan fasilitas kartu kredit.

### 3. Penyelenggaraan Akses ke Sumber Dana berupa Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Kartu Debit

#### a. Penyampaian Informasi Tertulis berupa Hak dan Kewajiban Pengguna Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Debit

- 1) PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan Sumber Dana berupa penerbitan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit (Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit) memberikan informasi tertulis kepada calon Pengguna Jasa yang menggunakan akses ke Sumber Dana berupa instrumen kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit (Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit) dan Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, yang paling kurang meliputi:
  - a) prosedur dan tata cara penggunaan kartu, fasilitas yang melekat pada kartu, dan risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit;
  - b) hak dan kewajiban Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, paling kurang meliputi:
    - (1) informasi yang harus diperhatikan oleh Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dalam penggunaan kartu, termasuk segala konsekuensi/risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, misalnya tidak memberikan PIN kepada orang lain dan berhati-hati saat melakukan transaksi melalui mesin anjungan tunai mandiri;
    - (2) hak dan kewajiban Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dan/atau Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, sehingga terdapat kejelasan tanggung jawab para pihak apabila terjadi berbagai hal yang mengakibatkan kerugian bagi Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dan/atau Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, baik yang disebabkan karena adanya pemalsuan kartu, kegagalan sistem Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, kelalaian Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dalam pengamanan serta monitoring, kelalaian Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, dan kejahatan yang disebabkan oleh oknum di luar sistem Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit dan Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit, atau sebab lainnya;
    - (3) jenis dan besarnya biaya yang dikenakan Penerbit Kartu ATM dan/atau Kartu Debit;
    - (4) tata cara dan konsekuensi jika Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit tidak lagi berkeinginan menjadi Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit; dan

- 
- (5) tata cara pengajuan pengaduan yang berkaitan dengan penggunaan kartu anjungan tunai mandiri dan/atau kartu debit dan perkiraan waktu penanganan pengaduan.
  - 2) Dalam hal terjadi perubahan, informasi tertulis sebagaimana dimaksud pada butir 1) diinformasikan kembali kepada Pengguna Kartu ATM dan/atau Kartu Debit.
- b. Batas Nilai Transaksi Kartu Anjungan Tunai Mandiri dan/atau Debit**
- 1) Batas paling banyak nilai nominal dana:
    - a) untuk penarikan tunai melalui mesin anjungan tunai mandiri menggunakan kartu anjungan tunai mandiri; dan
    - b) yang dapat ditransfer antar PJP melalui anjungan tunai mandiri, ditetapkan Bank Indonesia dan diinformasikan secara tertulis melalui laman Bank Indonesia atau media lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
  - 2) Bank Indonesia dapat melakukan peninjauan kembali (*review*) batas maksimum nilai transaksi sebagaimana dimaksud pada butir 1).

---000---