

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

BI-FAST

Overview

1. Apa itu BI-FAST?

BI-FAST adalah infrastruktur SP ritel nasional yang dapat memfasilitasi pembayaran ritel secara *real-time*, aman, efisien, dan tersedia setiap saat (24/7).

2. Mengapa BI mengembangkan BI-FAST?

BI mengembangkan BI-FAST terutama untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan transfer dana yang lebih efisien, cepat (*real-time*), dan tersedia setiap saat (24/7). Saat ini ketersediaan layanan Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat karena dibatasi oleh waktu layanan (sesuai *window time*) dan dana efektif yang belum *real-time* serta keterbatasan kanal pembayaran yang pada akhirnya mengurangi kenyamanan masyarakat dalam bertransaksi secara non tunai. Disamping itu, BI-FAST diharapkan dapat memperkuat ketahanan SP Ritel nasional dengan menyediakan alternatif terhadap infrastruktur SP nasional eksisting (Gerbang Pembayaran Nasional/GPN).

3. Mengapa masyarakat terbantu dengan adanya layanan BI-FAST?

Saat ini, layanan SKNBI maupun BI-RTGS terbatas pada jam operasional tertentu, layanan *online* 24/7 saat ini terdapat batasan nilai transaksi tertentu, dan juga masih terdapat keterbatasan akses *e-channel* (*mobile* dan *internet banking*). BI-FAST akan memberikan layanan transaksi *real time* yang tersedia kapanpun (24/7) dan dimanapun melalui berbagai kanal dan instrumen pembayaran.

4. Seberapa besar dampak implementasi BI-FAST terhadap upaya pemulihan ekonomi nasional?

Pengembangan BI-FAST ditujukan untuk menciptakan infrastruktur SP ritel nasional yang lebih efisien untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi secara cepat, mudah, murah, aman, dan andal (CeMuMuAH) serta mendukung pengembangan Ekonomi Keuangan Digital (EKD) yang pada akhirnya diharapkan dapat mendukung pemulihan ekonomi nasional.

Perbandingan dengan Layanan Eksisting

5. Apa yang membedakan BI-FAST dengan SKNBI dan BI-RTGS?

Perbedaan BI-FAST dengan SKNBI dan BI-RTGS dapat dilihat dari beberapa aspek.

- **Nominal transaksi**, BI-FAST sama dengan SKNBI akan melayani transaksi ritel, nominal melalui SKNBI sampai dengan Rp 1 M dan melalui BI-FAST sampai Rp 250 juta. Sedangkan RTGS melayani transaksi nilai besar dengan nominal di atas Rp100 juta.
- **Waktu layanan**, BI-FAST akan tersedia setiap saat (24/7), sedangkan SKNBI dan BI-RTGS terdapat jam operasional yang ditentukan, yaitu sejak pukul 06.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB.

- **Kanal pembayaran**, SKNBI dan RTGS hanya dapat diakses melalui *counter* bank dan kanal mobile/internet, sedangkan BI-FAST selain melalui *counter* dan kanal mobile/internet, ke depan juga akan melayani transaksi menggunakan QR, ATM, dan EDC.

6. Apakah layanan BI-FAST akan menggantikan layanan SKNBI?

BI-FAST pada dasarnya adalah modernisasi dari SKNBI. Layanan transfer kredit dan transfer debit SKNBI akan dialihkan ke BI-FAST secara bertahap, sehingga ke depan SKNBI difokuskan untuk memproses transaksi cek BG (*paper based*).

7. Apa perbedaan layanan BI-FAST dengan layanan *online* yang tersedia saat ini?

Dari sisi nasabah, pada dasarnya sebagian layanan online (misalnya internet dan *mobile banking*) memiliki karakteristik yang serupa dengan BI-FAST untuk mengakomodir layanan masyarakat dalam bertransaksi setiap saat (24/7).

Namun BI-FAST menawarkan layanan transfer dana yang Mudah dan Murah.

- Mudah karena adanya fitur *proxy address* sehingga untuk menerima transaksi nasabah dapat tidak menggunakan nomor rekening, hanya perlu nomor HP atau alamat e-mail sebagai alternatif nomor rekening.
- Murah karena biaya transaksi BI-FAST akan lebih murah dari layanan sejenis saat ini. Selain itu, batas nominal transaksi BI-FAST akan lebih besar dari batas nominal transaksi online (saat ini Rp25 juta per transaksi). Batas nominal transaksi BI-FAST mencapai maksimal Rp250 juta. Hal ini tentunya membuat biaya bertransaksi melalui BI-FAST lebih efisien.

8. Apakah BI-FAST akan mengurangi peran transfer dana antar bank baik melalui BI-RTGS, SKNBI, atau transfer *online switching*, yang menggunakan ATM/*e-banking* yang tersedia saat ini?

BI-FAST akan melengkapi pilihan layanan transfer dana yg tersedia saat ini bagi masyarakat disamping BI-RTGS, SKNBI, dan transfer *online switching*, sehingga diharapkan dapat mengakomodir berbagai kebutuhan masyarakat atas layanan transfer.

Fitur Layanan

9. Apa saja layanan keuangan yang dapat dilayani oleh BI-FAST?

BI-FAST melayani transfer kredit yaitu *Individual Credit Transfer (ICT)*, transfer secara kolektif (*Bulk Credit Transfer - BCT*), dan pembayaran atas dasar permintaan (*Request for Payment - RFP*), serta transfer debit secara langsung yaitu *Direct Debit Transfer (DDT)*.

10. Apa yang dimaksud dengan layanan *Individual Credit Transfer - ICT*?

Transfer kredit individual merupakan layanan transfer dana dari 1 nasabah pengirim ke 1 nasabah penerima.

11. Apa yang dimaksud dengan layanan transfer secara kolektif atau *Bulk Credit Transfer - BCT*?

Transfer secara kolektif merupakan layanan transfer dana antar nasabah yang dikirim secara kelompok (*batch*). *Bulk credit transfer* dapat memproses pemindahan dana dari 1 nasabah pengirim ke beberapa

nasabah penerima (*one to many*) atau pemindahan dana dari beberapa nasabah pengirim ke 1 (satu) nasabah penerima (*many to one*) seperti pembayaran gaji karyawan, pembayaran kepada vendor, dan distribusi dividen. Layanan ini dirancang untuk mendukung efisiensi dalam pengelolaan keuangan skala besar, baik bagi pelaku usaha maupun institusi lainnya.

12. Apa yang dimaksud dengan layanan pembayaran atas dasar permintaan atau *Request for Payment - RFP*?

Request for Payment merupakan layanan transfer dana antar nasabah dimana inisiasi transaksi dan pembayaran dilakukan oleh nasabah penerima tagihan kepada nasabah pengirim tagihan. Proses transaksi *request for payment* didahului dengan pengiriman informasi tagihan oleh nasabah pengirim tagihan mengenai dana yang harus dibayarkan oleh nasabah penerima tagihan. Setelah mendapatkan notifikasi, nasabah penerima tagihan akan melakukan konfirmasi dan mengirimkan instruksi transfer kredit kepada nasabah pengirim tagihan. *Request for Payment* (RFP) dapat dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan, seperti penagihan pembayaran *invoice*, *split bill* dan transaksi *e-commerce*.

13. Apa yang dimaksud dengan layanan transfer debit secara langsung atau *Direct Debit Transfer - DDT*?

Direct debit transfer merupakan layanan penagihan secara berkala atau rutin berdasarkan *standing instruction* pendebitan rekening yang telah disetujui oleh nasabah yang akan didebit rekeningnya seperti pembayaran cicilan leasing, premi asuransi, dan tagihan rutin lainnya.

Standing instruction adalah perintah penagihan dalam format elektronik yang dibuat berdasarkan kesepakatan antara nasabah (Biller/penagih dan nasabah tertagih), yang digunakan sebagai dasar pembuatan dan pelaksanaan transaksi *direct debit transfer*. Pendaftaran *standing instruction* dapat dilakukan melalui bank nasabah penagih dan bank nasabah tertagih.

14. Kapan jam operasional layanan BI-FAST?

Layanan BI-FAST tersedia setiap saat (24/7) tanpa batasan jam operasional.

15. Seberapa cepat dana diterima oleh nasabah melalui layanan BI-FAST?

Dana akan diterima oleh nasabah secara seketika/*real-time*.

16. Apakah transaksi melalui layanan BI-FAST harus menggunakan nomor rekening?

Untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam bertransaksi, maka transaksi pemindahan dana melalui BI-FAST dapat juga ditujukan ke *proxy address*, yaitu nomor handphone atau alamat email nasabah penerima sebagai alternatif nomor rekening.

17. Bagaimana untuk mengetahui jika transaksi melalui layanan BI-FAST telah berhasil?

Nasabah akan menerima notifikasi status transaksi secara otomatis.

Proxy Address

18. Apa itu *proxy address*?

Proxy address adalah alias dari nomor rekening yang dapat berupa nomor *handphone* atau email, yang digunakan nasabah sebagai penerima transaksi pemindahan dana tanpa harus menyebutkan nomor rekening nasabah, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam bertransaksi.

19. Bagaimana cara melakukan registrasi *proxy address* di BI-FAST?

Nasabah dapat melakukan registrasi *proxy address* melalui aplikasi *mobile/internet* dari bank/non bank tempat nasabah memiliki rekening. Nasabah akan diminta mengisi data nasabah dan memilih salah satu jenis *proxy address* yang telah disediakan (nomor *handphone*/email) selanjutnya data akan diproses oleh bank/non bank terkait, dan notifikasi status registrasi berhasil akan dikirimkan kepada nasabah sesaat setelah seluruh proses registrasi selesai.

20. Apakah satu *proxy address* dapat didaftarkan untuk beberapa nomor rekening dalam satu bank ataupun berbeda bank?

Satu *proxy address* hanya dapat didaftarkan untuk satu nomor rekening. Apabila nasabah akan menambahkan rekening lainnya, dapat menggunakan *proxy address* yang berbeda. Misalnya yang pertama menggunakan nomor HP dan yang kedua menggunakan email.

21. Apakah satu nomor rekening dapat didaftarkan beberapa *proxy address*?

Satu nomor rekening dapat didaftarkan menggunakan beberapa *proxy address*.

22. Apakah *proxy address* juga dapat dipergunakan untuk kebutuhan transaksi korporasi?

Pada dasarnya *proxy address* dapat digunakan sebagai pengganti nomor rekening baik untuk nasabah individual maupun korporasi.

23. Bagaimana mekanisme penggantian update *proxy address* nasabah?

Nasabah dapat melakukan *update proxy* pada aplikasi *mobile/Internet* bank/non bank yang menjadi peserta BI-FAST. Data tersebut akan diupdate pada sistem *proxy address* BI-FAST untuk dilakukan sinkronisasi.

24. Apakah nasabah wajib menggunakan *proxy address*?

Penggunaan *proxy address* merupakan pilihan bagi nasabah, yang bertujuan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menerima transfer karena tidak harus mengingat nomor rekening namun cukup menggunakan nomor *handphone* atau alamat email. Nasabah tetap dapat menggunakan nomor rekening untuk bertransaksi menggunakan BI-FAST. Selain itu, disamping layanan BI-FAST, Bank akan tetap menyediakan beberapa pilihan layanan transfer dana, seperti BI-RTGS, SKNBI, dan transfer *online switching*.

25. Mengingat *proxy address* adalah menggunakan nomor HP, apakah berarti nasabah yang memiliki beberapa rekening bank tidak memiliki fleksibilitas, sebagaimana saat ini nasabah dapat melakukan transaksi melalui aplikasi beberapa bank?

Penggunaan *proxy address* seperti nomor HP dan alamat email adalah untuk memudahkan nasabah dan mendukung inovasi, namun transaksi dapat tetap dilakukan menggunakan nomor rekening. Satu

nomor rekening dapat didaftarkan menggunakan beberapa *proxy address*, dan satu *proxy address* hanya dapat didaftarkan untuk satu nomor rekening. Apabila nasabah akan menambahkan rekening lainnya, dapat menggunakan *proxy address* yang berbeda. Misalnya yang pertama menggunakan nomor HP dan yang kedua menggunakan email.

Akses dan Layanan

26. Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BI-FAST?

Layanan BI-FAST dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat baik individu, pemerintah, dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi pembayaran ritel.

27. Kanal apa saja yang dapat digunakan untuk menggunakan layanan BI-FAST?

Layanan BI-FAST dapat diakses melalui *counter* maupun kanal *mobile/internet*, maupun sarana elektronik lain yang akan dikembangkan ke depan, seperti QR, ATM, dan EDC.

28. Bagaimana cara menggunakan layanan BI-FAST?

Nasabah dapat memilih menggunakan layanan BI-FAST pada saat melakukan transaksi melalui *counter* bank dan *mobile/internet banking*.

29. Apakah ada biaya untuk menggunakan layanan BI-FAST?

Batas maksimal biaya transaksi yang dapat dikenakan bank/non bank Peserta kepada nasabah untuk masing-masing Layanan adalah sebagai berikut:

- Layanan ICT : Maksimal Rp2.500,- per transaksi kepada nasabah pengirim;
- Layanan BCT : Maksimal Rp2.100,- per individual transaksi kepada nasabah pengirim;
- Layanan DDT : Maksimal Rp2.500,- per transaksi kepada Biller; dan
- Layanan RFP : Maksimal Rp2.500,- per transaksi kepada nasabah pembayar.

30. Adakah batasan transaksi minimum dan maksimum untuk menggunakan layanan BI-FAST?

Batas nominal transaksi BI-FAST untuk semua layanan maksimal Rp250.000.000,- per transaksi. Meskipun demikian bank/non bank peserta BI-FAST dapat menetapkan limit transaksi untuk nasabahnya sesuai *risk appetite* (tingkat risiko yang dapat diterima) bank/non bank tersebut, sepanjang pada kisaran yang ditetapkan Bank Indonesia.

31. Apakah layanan BI-FAST dapat digunakan untuk transfer dana ke luar negeri?

Saat ini belum terdapat layanan transfer dana ke luar negeri melalui BI-FAST. Pengembangan BI-FAST kedepan akan diperluas untuk dapat melayani transaksi *cross border*.

32. Kapan BI-FAST mulai diimplementasikan?

Layanan BI-FAST Fase I Tahap 1 yaitu *individual credit transfer* (ICT) telah diimplementasikan mulai 21 Desember 2021; sementara 3 layanan BI-FAST Fase I Tahap 2 yaitu layanan *bulk credit transfer*, *request for payment*, dan *direct debit* mulai diimplementasikan sejak 21 Desember 2024 secara bertahap oleh Peserta BI-FAST yang telah siap.

33. Mengingat di beberapa wilayah Indonesia masih ada wilayah pulau-pulau dengan keterbatasan jaringan dan sering terjadi pemadaman listrik, bagaimana *back up* atau mitigasinya untuk dapat bertransaksi melalui BI-FAST?

Dalam hal terjadi keterbatasan jaringan maupun listrik di sisi nasabah, maka nasabah dapat datang ke bank untuk melakukan transaksi melalui BI-FAST, mengingat BI-FAST dapat diakses juga melalui *counter bank*, selain melalui *mobile*. Sistem BI-FAST telah didesain untuk dapat tersedia setiap saat dengan adanya *back up system*.

34. Apakah nasabah BPR dapat menggunakan layanan BI-FAST?

BPR tidak dapat menggunakan layanan BI-FAST. Dengan demikian nasabah dapat memanfaatkan layanan BI-FAST melalui Bank Umum, atau melalui BPR sepanjang BPR yang bersangkutan memiliki kerja sama dengan Bank Umum untuk transaksi transfer dana menggunakan BI-FAST.

35. Untuk bank-bank yang belum menjadi peserta BI-FAST, apakah ada mekanisme bahwa transaksi BI-FAST bisa tetap dilakukan, untuk menghindari adanya kekecewaan masyarakat yang berharap menggunakan BI-FAST tapi bank tujuan belum menjadi peserta?

Bank yang belum menjadi Peserta tidak akan mendapat layanan BI-FAST, baik menerima maupun mengirim transaksi. Untuk itu, BI mendorong bank untuk menjadi peserta BI-FAST, meskipun dengan waktu implementasi yang berbeda sesuai dengan kapasitas masing-masing bank. Selain itu, BI-FAST pada dasarnya adalah modernisasi dari SKNBI; sehingga layanan transfer kredit dan transfer debit SKNBI akan dialihkan ke BI-FAST secara bertahap, sehingga ke depan SKNBI difokuskan untuk memproses transaksi cek BG (*paper based*).

Keamanan, Perlindungan Konsumen, dan *Dispute Handling*

36. Apakah transaksi melalui layanan BI-FAST aman?

Aman, karena BI-FAST mengadopsi standar keamanan internasional termasuk ISO 27001, memiliki sistem untuk mendeteksi kecurangan (*fraud detection system*) serta menerapkan prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (*Anti Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism* (AML/CFT)).

37. Bagaimana perlindungan konsumen pada layanan BI-FAST?

BI-FAST memastikan perlindungan konsumen, mengacu pada ketentuan yang berlaku, termasuk Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. Dalam PBI tersebut bank/non bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen, serta wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Dalam hal konsumen tidak menyepakati hasil penanganan dan penyelesaian yang dilakukan bank/non bank, maka konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada badan atau lembaga penyelesaian sengketa atau kepada Bank Indonesia.

38. Apakah risiko penggunaan BI-FAST bagi masyarakat?

Sebagaimana sistem pembayaran lainnya, BI-FAST memiliki risiko terhadap transaksi *fraud*. Untuk itu pengembangan BI-FAST dilengkapi dengan fitur *fraud detection system* dan AML/CFT.

39. Bagaimana dengan aspek keamanan saat menggunakan *proxy address* dibandingkan menggunakan nomor rekening?

Penggunaan *proxy address* hanya dapat dilakukan apabila nasabah telah melakukan registrasi sebelumnya melalui aplikasi mobile/internet dari bank/non bank tempat nasabah memiliki rekening, dan dilakukan validasi oleh sistem BI-FAST. Registrasi dilakukan dengan mengisi data nasabah dan memilih *proxy address* selanjutnya diproses oleh bank/non bank terkait untuk didaftarkan ke BI-FAST. Nasabah akan memperoleh notifikasi status registrasi berhasil setelah seluruh proses registrasi selesai. Lebih jauh terkait aspek keamanan, BI-FAST mengadopsi standar keamanan internasional termasuk ISO 27001, memiliki sistem untuk mendeteksi kecurangan (*fraud detection system*), serta menerapkan prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (*Anti Money Laundering/Combating the Financing of Terrorism* (AML/CFT). BI-FAST juga memastikan penerapan perlindungan konsumen mengacu pada ketentuan yang berlaku, termasuk Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

40. Bagaimana apabila status transaksi berhasil, namun transfer atau pembayaran yang dilakukan tidak sampai ke tujuan?

Nasabah dapat menghubungi bank/non bank terkait untuk dapat ditindaklanjuti sesuai ketentuan. Untuk mencegah terjadinya kondisi tersebut, pada saat bertransaksi, nasabah perlu memastikan data tujuan telah sesuai dengan notifikasi status transaksi.

41. Bagaimana mekanisme retur dana untuk transaksi salah kirim?

Transaksi BI-FAST memiliki *real time settlement* sehingga perpindahan dana terjadi seketika. Untuk itu nasabah diharapkan dapat memastikan nasabah penerima sudah sesuai pada saat sistem mengkonfirmasi kesesuaian rekening tujuan. Dalam hal terjadi salah pengiriman, nasabah dapat segera menghubungi bank/non bank terkait.

42. Bagaimana penanganan masalah atau gangguan teknis yang terjadi pada saat transaksi di luar jam kerja atau malam hari?

Baik Bank Indonesia sebagai penyelenggara BI-FAST maupun bank/non bank peserta BI-FAST menyediakan layanan *helpdesk* yang beroperasi 24/7 untuk melayani pengaduan/*complaint handling*.