

*FREQUENTLY ASK QUESTIONS*

**SURAT EDARAN BANK INDONESIA NO.16/ 16 /DKSP TANGGAL 30 SEPTEMBER 2014  
PERIHAL TATA CARA PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN  
JASA SISTEM PEMBAYARAN**

---

**1. Apa latar belakang yang mendasari penerbitan SEBI No. 16/ 16 /DKSP tanggal 30 September 2014 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran?**

SEBI No. 16/ 16 /DKSP tanggal 30 September 2014 perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya cukup disebut dengan SEBI Perlindungan Konsumen Jasa SP, diterbitkan sebagai aturan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

**2. Apa saja pokok-pokok pengaturan dalam perubahan SEBI Perlindungan Konsumen Jasa SP?**

SEBI Perlindungan Konsumen Jasa SP terdiri dari 7 (tujuh) bab dengan pokok-pokok pengaturan antara lain berupa:

- a. Penyampaian Pengaduan dan Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan yang Disampaikan kepada Penyelenggara;
- b. Penyampaian Pengaduan dan Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan yang Disampaikan ke Bank Indonesia;
- c. Tata Cara Pelaporan;
- d. Tata Cara Pengenaan Sanksi; dan
- e. Alamat Penyampaian Pengaduan dan Surat Menyurat kepada Bank Indonesia.

**3. Apa saja kewajiban Penyelenggara jasa Sistem Pembayaran yang diatur dalam SEBI Perlindungan Konsumen Jasa SP?**

Penyelenggara jasa Sistem Pembayaran memiliki kewajiban untuk:

- a. 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.
- b. Melakukan publikasi 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.

- c. 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.
- d. 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 melakukan kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), Uang Elektronik, dan/atau jasa Sistem Pembayaran lainnya.
- e. Menerima, menangani, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang terkait dengan kegiatan jasa Sistem Pembayaran.
- f. Memiliki mekanisme dan prosedur penanganan pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis yang paling kurang terdiri atas:
  - 1) Mekanisme dan prosedur penerimaan pengaduan;
  - 2) Mekanisme dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
  - 3) Mekanisme dan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
- g. Menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen kepada Bank Indonesia dengan tata cara sesuai ketentuan yang berlaku pada masing-masing jasa Sistem Pembayaran.

#### 4. Bagaimanakah mekanisme penyampaian pengaduan ke Penyelenggara?

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. Apakah penyampaian pengaduan Konsumen dapat diwakilkan?

Pengaduan dapat diwakilkan oleh pihak yang mewakili Konsumen atau disebut dengan perwakilan Konsumen sepanjang memenuhi persyaratan. Pengaduan secara lisan oleh Konsumen dapat diwakilkan sepanjang dilakukan secara tatap muka. Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain informasi

mengenai identitas dan permasalahan Konsumen, 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. Bagaimanakah tindaklanjut dari Penyelenggara atas pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen?**

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.

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.

Untuk pengaduan secara tertulis:

- a. penanganan pengaduan harus diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan disertai dengan dokumen pendukung secara lengkap;
- b. 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;
- c. 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 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 40 (empat puluh) hari kerja sejak diterimanya pengaduan tertulis dari Konsumen dan/atau pihak yang mewakili Konsumen apabila terdapat perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan.

**7. Bagaimanakah perpanjangan waktu penanganan pengaduan oleh Penyelenggara?**

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.

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.

**8. Bagaimanakah Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia?**

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.

**9. Apa saja persyaratan suatu sengketa untuk dapat difasilitasi oleh Bank Indonesia?**

Persyaratan fasilitasi oleh Bank Indonesia yaitu;

- a. 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.

- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

**10. Kapankah proses fasilitasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia berakhir?**

Proses fasilitasi berakhir dalam hal:

- a. telah tercapai kesepakatan;
- b. berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
- c. dihentikan oleh fasilitator karena para pihak tidak menaati pedoman pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya;
- d. Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi; atau
- e. salah satu pihak tidak menaati perjanjian fasilitasi.

-----ooOoo-----