

LAMPIRAN II
Surat Edaran Bank Indonesia
Nomor 16/16/DKSP Tanggal 30 September 2014
Perihal
Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen
Jasa Sistem Pembayaran

SURAT PERNYATAAN

Sehubungan dengan pengajuan fasilitasi kepada Bank Indonesia, dengan ini saya:

Nama :

Nomor Identitas :

Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa permasalahan yang saya ajukan kepada Bank Indonesia tidak sedang diproses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Apabila pernyataan yang saya berikan tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya maka Bank Indonesia berhak untuk menolak permohonan fasilitasi yang saya ajukan atau menghentikan proses fasilitasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....

Meterai

()

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN

ROSMAYA HADI

LAMPIRAN III
Surat Edaran Bank Indonesia
Nomor 16/16/DKSP Tanggal 30 September 2014
Perihal
Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen
Jasa Sistem Pembayaran

Pedoman Fasilitasi

Pedoman Fasilitasi ini dibuat untuk memastikan bahwa para pihak yang terlibat dalam pelaksanaan fasilitasi dapat sepenuhnya memahami dan menyetujui klausula yang dipersyaratkan Bank Indonesia.

Dengan menandatangani pedoman ini, Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen dan Penyelenggara atau kuasanya menyetujui hal-hal sebagai berikut:

1. Sepakat untuk menyelesaikan sengketa dengan cara fasilitasi;
2. Pelaksanaan fasilitasi dilakukan dengan berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:
 - a. Konsumen dan Penyelenggara wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi 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-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 merupakan 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 apapun terhadap fasilitator, pegawai Bank Indonesia maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi fasilitasi, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan kesepakatan, maupun oleh sebab-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 ...

- 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 sementara 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;
 - 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.

Setelah membaca Pedoman Fasilitasi ini secara seksama dan memahami seluruh klausula dan persyaratan yang ditetapkan, dengan ini saya menyatakan setuju mengikuti pelaksanaan fasilitasi oleh Bank Indonesia dan saya berjanji akan mematuhi serta tunduk pada seluruh aturan fasilitasi.

Hari/Tanggal :

Konsumen/perwakilannya

1. Nama :

2. Alamat :

Penyelenggara/kuasanya

1. Nama :

2. Alamat :

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN

ROSMAYA HADI

LAMPIRAN IV
Surat Edaran Bank Indonesia
Nomor 16/16/DKSP Tanggal 30 September 2014
Perihal
Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen
Jasa Sistem Pembayaran

BERITA ACARA HASIL FASILITASI

Pada hari ini, tanggal..... bulan..... tahun..... (.....)
yang bertanda tangan di bawah ini :

1. PT. Bank/penyelenggara Sistem Pembayaran (sebagai), yang berkedudukan di Jl....., dalam hal ini diwakili oleh :
 - a., jabatan.....
 - b., jabatan.....

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama..... berdasarkan surat kuasa No..... tanggal....., yang untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**

2. Sdr.....(sebagai.....), dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama pribadi atau untuk dan atas nama berdasarkan surat kuasa No..... tanggal....., yang berkedudukan di Jl....., selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Berkenaan dengan fasilitasi penyelesaian sengketa, dengan ini **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** sepakat/tidak sepakat*) untuk menyelesaikan permasalahan yang disengketakan.

POKOK-POKOK KESEPAKATAN tersebut adalah sebagai berikut :

1.
2.
3. dst

Berita Acara Kesepakatan ini ditandatangani oleh **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** di atas materai yang cukup pada hari, tanggal, bulan dan tahun sebagaimana tersebut di atas, di dan dibuat dalam rangkap 3 (tiga) yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama untuk keperluan masing-masing pihak.

PIHAK PERTAMA

PIHAK KEDUA

()

()

*) coret yang tidak diperlukan

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN

ROSMAYA HADI

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN
 TERKAIT PENYETORAN DAN/ATAU PENARIKAN UANG
 BULAN TAHUN

Nama Penyelenggara :

Alamat :

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN TERKAIT PENYETORAN DAN/PENARIKAN UANG		
Perihal	Informasi*	Keterangan
Jumlah Pengaduan Konsumen (.....) Pengaduan
Jumlah Pengaduan Konsumen yang Ditangani (.....) Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Telah Diselesaikan (.....) Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Belum Diselesaikan (.....) Pengaduan
Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Bank Indonesia / Lembaga Penyelesaian Sengketa (.....) Pengaduan
Total Nilai Pengaduan Konsumen	Rp.....,-

*dalam hal tidak terdapat pengaduan, maka kolom informasi diisi "nihil"

Paraf Pejabat Penyelenggara	Paraf Pejabat Penyelenggara
.....

No.	PENERIMAAN PENGADUAN				PENANGANAN PENGADUAN		PENYELESAIAN PENGADUAN		
	Nama Konsumen	Materi Pengaduan	Nilai Pengaduan	Tanggal	Unit Penerima Pengaduan	Jangka Waktu Penanganan	Kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen	Tanggal Kesepakatan	Rencana Tindak Lanjut
	Tn./Ny.	Rp.....,-	dd/mm/yyyy	Unit KC/KCP Kota (.....) hari kerja	dd/mm/yyyy
	Tn./Ny.	Rp.....,-	dd/mm/yyyy	Unit KC/KCP Kota (.....) hari kerja	dd/mm/yyyy
	Tn./Ny.	Rp.....,-	dd/mm/yyyy	Unit KC/KCP Kota (.....) hari kerja	dd/mm/yyyy

Catatan:

--

Mengetahui,	(nama kota, tanggal)
<u>Nama Jelas</u> (Jabatan)	<u>Nama Jelas</u> (Jabatan)

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN

ROSMAYA HADI