

KETENTUAN
ASOSIASI SISTEM PEMBAYARAN INDONESIA
NOMOR ASPI/K-II/5/XII/2021
TENTANG
PENANGANAN PERMASALAHAN
TRANSAKSI TRANSFER DANA MELALUI BI-FAST

PENDAHULUAN

Sehubungan dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/7/DASP tanggal 25 Februari 2011 perihal Pembentukan *Self Regulatory Organization* (SRO), Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (PBI SP), Pasal 265 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (PBI PJP), dan Pasal 229 Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/7/PBI/2021 tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (PBI PIP) telah diatur tugas dan kewenangan SRO untuk menyusun dan menerbitkan ketentuan yang bersifat teknis dan mikro untuk meningkatkan efektivitas pengaturan sistem pembayaran. Berdasarkan Surat Bank Indonesia Nomor 14/717/DASP tanggal 19 Oktober 2012 perihal Persetujuan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia sebagai *Self Regulatory Organization* di Bidang Sistem Pembayaran, Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia ("ASPI") merupakan SRO yang telah mendapatkan persetujuan Bank Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan peran pelaku sistem pembayaran di Indonesia dalam mewujudkan industri sistem pembayaran yang lebih efisien, aman dan andal.

Selanjutnya, sehubungan dengan penerbitan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 23/25/PADG/2021 tentang Penyelenggaraan Bank Indonesia-Fast Payment (PADG BI-FAST) dan Surat Bank Indonesia No.23/990/DKSP/Srt/B tanggal 29 November 2021 perihal Penerbitan PADG Penyelenggaraan BI-FAST dan Penyusunan Ketentuan ASPI (KASPI), perlu diatur lebih lanjut ketentuan yang bersifat teknis dan mikro dalam KASPI.

Dalam penyusunan KASPI, ASPI menggunakan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Bank Indonesia menyelenggarakan BI-FAST yang merupakan infrastruktur sistem pembayaran *retail* nasional yang memfasilitasi hubungan antara Peserta Pengirim dan Peserta Penerima untuk terlaksananya pembayaran *retail* secara cepat, aman dan murah serta mendukung terciptanya *ecosystem* yang *integrated, interoperable* dan *interconnected*. Sebagai regulator Bank Indonesia mengatur dan memastikan proses sistem pembayaran (termasuk penyelenggaraan BI-FAST) berjalan sesuai prosedur guna menciptakan kepastian hukum dalam industri pembayaran di Indonesia.
- b. ASPI sebagai SRO mengeluarkan ketentuan yang mengatur hal-hal teknis dan mikro guna mendukung fungsi Bank Indonesia sebagai regulator untuk terciptanya sistem pembayaran yang lebih efisien.
- c. Ketentuan ASPI yang dikeluarkan oleh ASPI yang sifatnya mengatur hal-hal teknis dan mikro berlandaskan kebijakan Bank Indonesia tersebut di atas dan prinsip-prinsip *best practices* dalam mendukung fungsi Bank Indonesia sebagai regulator untuk mendukung terciptanya sistem pembayaran yang cepat, mudah, aman dan andal. ASPI sebagai SRO tidak terlibat langsung dalam aspek penyelenggaraan teknis operasional BI-FAST yang berlangsung antara Bank Indonesia

sebagai Penyelenggara BI-FAST dan Bank Peserta BI-FAST. Ketentuan ASPI yang telah disetujui Bank Indonesia berlaku dan mengikat bagi anggota ASPI dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan BI-FAST.

Sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/7/DASP tanggal 25 Februari 2011 perihal Pembentukan *Self-Regulatory Organization (SRO)*, KASPI tentang Penanganan Permasalahan Transaksi Transfer Dana Melalui BI-FAST telah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Surat Bank Indonesia Nomor 23/1013/DKSP/Srt/B tanggal 17 Desember 2021.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Definisi

Dalam Ketentuan ASPI ("KASPI") ini yang dimaksud dengan:

1. **Bank Indonesia-Fast Payment** yang selanjutnya disebut **BI-FAST** adalah infrastruktur sistem pembayaran Bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran ritel yang dapat diakses setiap saat.
2. **Dispute Resolution Platform** yang selanjutnya disebut **DRP** adalah *platform* bagi Peserta untuk berkomunikasi guna penyelesaian permasalahan transaksi layanan BI-FAST yang disediakan oleh Penyelenggara BI-FAST.
3. **Hari Kerja** berarti setiap hari (selain hari Sabtu, Minggu, dan hari libur nasional) dimana Bank Indonesia beroperasi.
4. **Hari Kalender** adalah setiap hari dalam satu tahun sesuai dengan kalender masehi yang berlaku di Indonesia.
5. **Keadaan Tidak Normal** adalah situasi atau kondisi yang terjadi sebagai akibat adanya gangguan atau kerusakan pada perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, aplikasi, maupun sarana pendukung BI-FAST yang memengaruhi kelancaran penyelenggaraan BI-FAST.
6. **Keadaan Darurat** adalah suatu keadaan yang terjadi di luar kekuasaan Penyelenggara dan/atau Peserta yang menyebabkan kegiatan operasional BI-FAST tidak dapat diselenggarakan yang diakibatkan oleh kebakaran, kerusakan massa, sabotase, serta bencana alam, dan/atau sebab lain, yang dinyatakan oleh pihak penguasa atau pejabat yang berwenang setempat, termasuk Bank Indonesia.
7. **Nasabah** adalah pihak yang mempunyai rekening pada peserta, menempatkan dana pada Peserta, dan/atau memberikan perintah penerusan dana.
8. **Penyelenggara BI-FAST** yang selanjutnya disebut **Penyelenggara** adalah Bank Indonesia dalam kedudukannya sebagai pihak yang menyelenggarakan BI-FAST.
9. **Peserta BI-FAST** yang selanjutnya disebut **Peserta** adalah pihak yang telah memenuhi persyaratan dan telah memperoleh persetujuan dari Penyelenggara untuk memperoleh layanan BI-FAST.
10. **Peserta Pengirim** adalah Peserta yang mengirimkan Layanan *Individual Credit Transfer (ICT)* dan layanan lainnya yang ditetapkan oleh Penyelenggara.
11. **Peserta Penerima** adalah Peserta yang menerima Layanan *ICT*.
12. **Peserta Pelapor** adalah Peserta yang menerima permasalahan transaksi dari Nasabah dan melakukan pelaporan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST.

13. **Peserta Penerima Laporan** adalah Peserta yang menerima permasalahan transfer dana melalui BI-FAST dari Peserta Pelapor.
14. **Pengirim** adalah Nasabah Peserta Pengirim yang melakukan perintah transfer dana.
15. **Penerima** adalah Nasabah Peserta Penerima yang menerima dana.
16. **Self-Regulatory Organization** di bidang Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut SRO adalah suatu forum atau institusi yang berbadan hukum Indonesia yang mewakili industri dan ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk mendukung penyelenggaraan sistem pembayaran.
17. **Setelmen Dana** adalah proses penyelesaian akhir transfer dana melalui pendebitan dan pengkreditan rekening setelmen dana BI-FAST dan sub-rekening setelmen dana BI-FAST.

Pasal 2

Tujuan

KASPI bertujuan untuk digunakan sebagai pedoman dalam pengembangan kebijakan dan prosedur penanganan transaksi transfer dana melalui BI-FAST yang bermasalah oleh Peserta BI-FAST sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 3

Ruang Lingkup

Untuk tujuan penanganan permasalahan transaksi transfer dana melalui BI-FAST, maka ruang lingkup penanganan permasalahan transfer dana dalam KASPI adalah:

- a. Transaksi telah dilakukan setelmen di BI-FAST, namun Peserta Penerima belum meneruskan dana ke Nasabah;
- b. Transaksi telah dilakukan setelmen di BI-FAST, namun rekening Nasabah di Peserta Penerima sudah ditutup atau di blokir dan Peserta Penerima belum mengembalikan dana kepada Peserta Pengirim; dan
- c. Jumlah dana yang diterima oleh Nasabah tidak sesuai dengan jumlah dana yang dikirimkan oleh Peserta Pengirim.

BAB II

PRINSIP UTAMA DAN PROSES PENANGANAN PERMASALAHAN TRANSFER DANA MELALUI BI-FAST

Pasal 4

Prinsip Utama

- (1) Peserta Pengirim dan Peserta Penerima akan bekerjasama melaksanakan penanganan permasalahan transfer dana dengan itikad baik (*good faith*) secara kolaboratif dalam upaya terbaik (*best efforts*).
- (2) Prinsip Utama dalam penanganan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib berpedoman kepada PADG 23/25/PADG/2021, Perjanjian Penggunaan BI-FAST antara Bank Indonesia sebagai Penyelenggara BI-FAST dengan Peserta BI-FAST, Pedoman penggunaan infrastruktur BI-FAST, dan ketentuan Bank Indonesia lainnya yang terkait dengan transfer dana dan perlindungan konsumen serta memenuhi ketentuan peraturan perundangan mengenai Transfer Dana, Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian

Uang (TPPU), Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT) serta peraturan perundang-undangan lainnya.

BAB III

MEKANISME PENANGANAN PERMASALAHAN

Pasal 5

Proses Pengajuan

- (1) Dalam pengajuan permintaan penanganan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST, para Peserta menyampaikan dokumen pendukung sesuai dengan kebutuhan permasalahan melalui media dan dalam waktu yang telah disepakati para pihak.
- (2) Dokumen pendukung sebagaimana ayat (1) antara lain berupa bukti *log transaction history* bahwa transaksi yang dipermasalahkan gagal dan/atau bukti telah dilakukan pengkreditan pada rekening nasabah Penerima transfer dana.

Pasal 6

Tahap Penanganan Permasalahan Transfer Dana Melalui BI-FAST

Tahap penyelesaian permasalahan transfer dana melalui BI-FAST terbagi atas:

- a. Pengajuan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST oleh Peserta Pelapor;
- b. Tanggapan atas permasalahan transfer dana melalui BI-FAST oleh Peserta Penerima Laporan.

Pasal 7

Pelaporan Permasalahan Transfer Dana Melalui BI-FAST oleh Peserta Pelapor

- (1) Permasalahan transfer dana melalui BI-FAST dapat dilaporkan melalui DRP oleh Peserta Pelapor berlandaskan Prinsip Utama pada Pasal 4:
 - a. Peserta Pelapor meneliti dan mencoba menyelesaikan permasalahan transfer dana terlebih dahulu;
 - b. Bila permasalahan transfer dana tersebut tidak berhasil diatasi dan/atau terkait dengan pihak lain, maka Peserta Pelapor tersebut dapat melaporkan permasalahan transfer dana melalui DRP;
 - c. Input pelaporan permasalahan transfer dana dilakukan dengan terlebih dahulu mengakses *transaction history* yang terdapat pada BI-FAST Portal.
- (2) Selain melalui DRP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Peserta dapat mengajukan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST melalui sarana lain sesuai kesepakatan para pihak.

Pasal 8

Tanggapan atas Permasalahan Transfer Dana melalui BI-FAST oleh Peserta Penerima Laporan

- (1) Permasalahan transfer dana melalui BI-FAST yang dilaporkan melalui DRP atau sarana lainnya wajib diberikan konfirmasi persetujuan/penolakan atas laporan paling lambat 1 (satu) Hari Kalender sejak laporan diterima.
- (2) Peserta Penerima Laporan wajib menindaklanjuti penyampaian laporan permasalahan transfer dana melalui BI-FAST yang dilaporkan melalui DRP, dengan paling sedikit berupa:

- a. Peserta Penerima Laporan diwajibkan melakukan pengkinian status permasalahan transaksi berupa *initiate close* apabila Peserta Penerima Laporan menolak permasalahan transaksi yang diajukan oleh Peserta Pelapor;
 - b. Peserta Penerima Laporan diwajibkan melakukan pengkinian status permasalahan transaksi berupa *initiate complete* apabila Peserta Penerima Laporan menyetujui permasalahan transaksi yang diajukan oleh Peserta Pelapor;
 - c. Peserta Pelapor diwajibkan melakukan pengkinian status permasalahan transaksi berupa *closed* apabila Peserta Pelapor menerima bahwa permasalahan transaksi yang diajukan ditutup;
 - d. Peserta Pelapor diwajibkan melakukan pengkinian status permasalahan transaksi berupa *completed* apabila Peserta Pelapor menerima bahwa permasalahan transaksi yang diajukan telah diselesaikan.
- (3) Apabila Peserta Penerima Laporan merespon dengan *initiate close* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, maka Peserta Penerima Laporan wajib memberikan alasan penolakan terhadap permasalahan yang diajukan melalui media yang telah disepakati para pihak.
- (4) Apabila Peserta Penerima Laporan merespon dengan *initiate complete* sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, maka Peserta Penerima Laporan wajib menyelesaikan permasalahan transaksi.
- (5) Peserta Penerima Laporan harus menyampaikan bahwa permasalahan transfer dana melalui BI-FAST sudah diselesaikan kepada Peserta Pelapor.

Pasal 9

Jangka Waktu Pengajuan dan Penanganan Permasalahan Transfer Dana

Jangka waktu pengajuan dan penanganan permasalahan transaksi tranfer dana melalui BI-FAST adalah sebagai berikut:

- a. Pengajuan permasalahan transfer dana diajukan selambat-lambatnya 60 (enam puluh) Hari Kalender sejak tanggal terjadinya transaksi transfer. Dasar perhitungan jumlah hari dimulai dari 1 (satu) Hari Kalender setelah tanggal transaksi sampai dengan tanggal permasalahan transfer dana di terima oleh DRP. Pengajuan permasalahan transfer dana yang melebihi batas waktu tersebut tidak dapat diproses;
- b. Peserta Penerima Laporan harus menindaklanjuti dengan menyampaikan konfirmasi berupa persetujuan atau penolakan terhadap permasalahan transaksi transfer dana paling lambat 5 (lima) Hari Kerja sejak laporan permasalahan transaksi transfer dana diterima melalui DRP;
- c. Peserta Penerima Laporan harus melakukan pengkinian status berupa *initiate close/initiate complete* permasalahan transaksi di sistem DRP;
- d. Dalam hal permasalahan memerlukan pengembalian dana maka Peserta Penerima Laporan harus menindaklanjuti dengan mengembalikan dana kepada Peserta Pelapor;
- e. Peserta Pelapor dapat mengupdate status *completed* pada DRP, setelah dana diterima (apabila ada dana yang harus dikembalikan), selambat lambatnya 2 (dua) Hari Kerja setelah konfirmasi penyelesaian permasalahan diterima sebagaimana dimaksud huruf c.

Pasal 10

Setelmen Dana atas Permasalahan Transfer Dana Melalui BI-FAST

- (1) Dalam hal tindak lanjut laporan berupa pengembalian dana kepada Peserta Pelapor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d, Setelmen Dana untuk menyelesaikan permasalahan transaksi transfer dana melalui BI-FAST dilakukan sesegera mungkin oleh Peserta Penerima Laporan paling lambat 1 (satu) Hari Kerja berikutnya setelah konfirmasi penerimaan permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b.
- (2) Pengembalian dana dilakukan dengan metode yang disepakati para pihak.

BAB IV

KETENTUAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN DAN KLAUSULA LAINNYA

Pasal 11

Penyelesaian Perselisihan

Penyelesaian perselisihan diatur sebagai berikut:

- a. KASPI ini diatur berdasarkan hukum Indonesia dan karenanya wajib ditafsirkan menurut ketentuan dan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia.
- b. Dalam hal timbul perselisihan antar Peserta dalam pelaksanaan KASPI ini maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat.
- c. Dalam hal musyawarah untuk mufakat tidak tercapai dalam waktu 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak tanggal pemberitahuan tertulis dari salah satu pihak mengenai perselisihan itu, para pihak dapat menyerahkan penyelesaian perselisihan dimaksud di pengadilan atau arbitrase melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)¹.

BAB V

PENUTUP

Pasal 12

Sanksi

- (1) ASPI dapat mengenakan sanksi administratif kepada anggota ASPI yang menjadi Peserta dalam hal terdapat pelanggaran atas KASPI.
- (2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan berdasarkan laporan anggota ASPI yang merupakan Peserta BI-FAST.
- (3) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat meliputi teguran tertulis hingga pengkajian kembali status keanggotaan ASPI yang pelaksanaannya akan ditetapkan berdasarkan kebijakan yang berlaku di ASPI sebagai SRO.
- (4) Pengenaan sanksi administratif kepada anggota ASPI sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan ASPI kepada Bank Indonesia.

¹ Pilihan forum penyelesaian perselisihan sesuai kesepakatan para pihak.

Pasal 13

Keadaan Tidak Normal dan/atau Keadaan Darurat

Dalam hal terjadi Keadaan Tidak Normal dan/atau Keadaan Darurat yang dinyatakan secara resmi oleh pihak penguasa atau otoritas yang berwenang maka KASPI tidak berlaku sampai dengan berakhirnya Keadaan Tidak Normal dan/atau Keadaan Darurat dimaksud.

Pasal 14

Penyesuaian dan Pernyataan

- (1) Penyesuaian KASPI akan dilakukan berdasarkan perubahan ketentuan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan BI-FAST termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan lain yang terkait dan apabila dipandang perlu KASPI akan dilengkapi atau diubah sebagaimana mestinya.
- (2) ASPI dibebaskan dari segala tuntutan/kerugian yang timbul dan/atau yang akan timbul dikemudian hari karena adanya kelalaian, perbuatan melawan hukum, wanprestasi, pelanggaran atau tindakan apapun yang merugikan dalam pelaksanaan KASPI.

Pasal 15

Lain-lain

- (1) Seluruh Anggota ASPI dan pihak lain yang menjadi Peserta BI-FAST wajib mematuhi dan melaksanakan KASPI.
- (2) Dalam hal terdapat perbedaan antara KASPI dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan BI-FAST, maka ketentuan yang berlaku adalah ketentuan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan BI-FAST.
- (3) KASPI mulai berlaku sejak tanggal 21 Desember 2021.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 20 Desember 2021

ASOSIASI SISTEM PEMBAYARAN INDONESIA



SANTOSO
Ketua Umum



HANDAYANI
Sekretaris Jenderal