

DIGITALISASI SISTEM PEMBAYARAN DAN PELINDUNGAN KONSUMEN

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

2025

Inovasi Terus Berkembang Berbasis Consumer Centric



Aplikasi AI Dalam Biometric Payment



Adopsi Kripto Melesat Terutama Oleh Gen Y dan Z

Indonesia menduduki peringkat 7 persentase pengguna internet (16-64 th) yang memiliki cryptocurrency

#7

16,2jt Sept 2022

350%

Jan 2021 3,6jt

Profil Pemegang Kripto Indonesia



39% 18-34, 30% 35-54, 31% 55+

Nilai Transaksi Kripto di Indonesia (Des 2022 - Des 2023)



Sumber: Bappebti

Next Gen Online Shopping: AR dan VR (Metaverse) Membuat pengalaman belanja lebih imersif



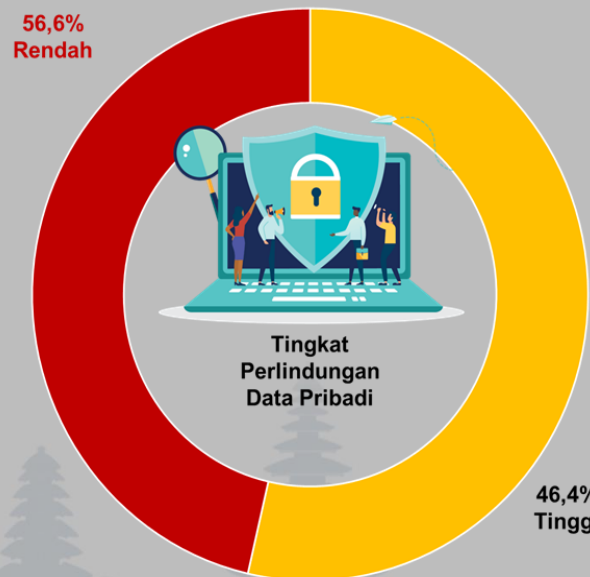
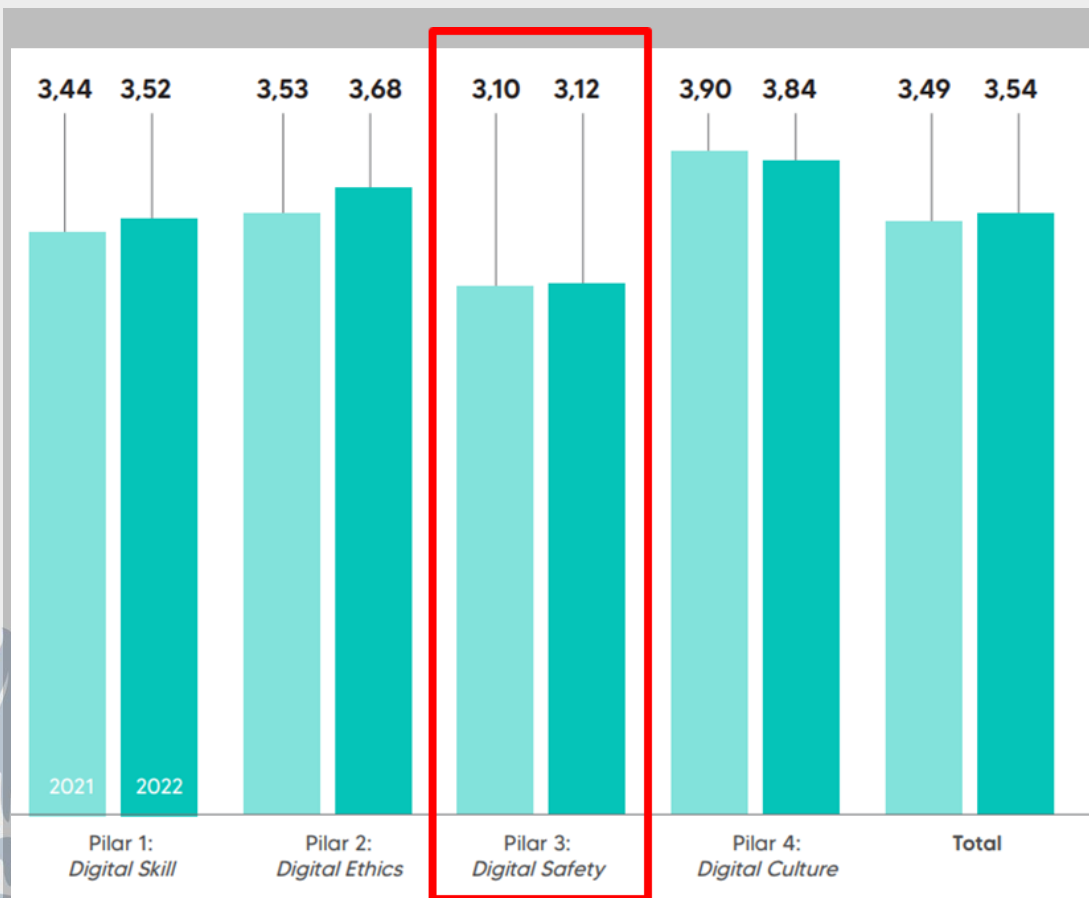
Next Gen POS Shopping: IoT Cashierless Mendukung sistem belanja tanpa kasir



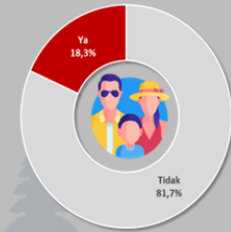
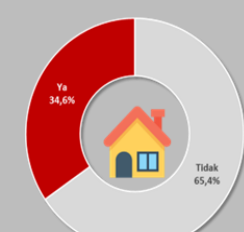
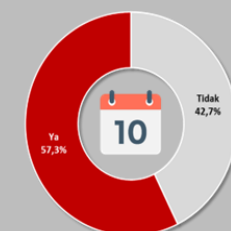
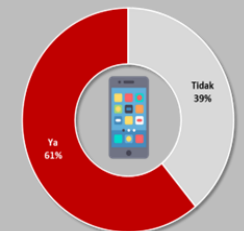
- KOLABORASI DENGAN INDUSTRI PERLU TERUS DIPERKUAT UNTUK MEMASTIKAN PEMENUHAN PRINSIP "SATU BAHASA" DAN OPTIMALISASI DATA
- TUJUAN SATU BAHASA: MEMASTIKAN INTEROPERABILITAS ANTAR PENYEDIA JASA PEMBAYARAN

- LAJU INOVASI PERLU BERLANGSUNG SECARA BERIMBANG DENGAN ASPEK CONSUMER PROTECTION, INTEGRITAS DAN STABILITAS, SERTA PERSAINGAN USAHA YANG SEHAT

Digital safety menjadi pilar dari literasi digital yang paling rendah, diantaranya disebabkan oleh kesadaran terhadap perlindungan data pribadi dan keamanan digital yang perlu ditingkatkan



“Apakah di akun media sosial Anda tercantum informasi sebagai berikut?”

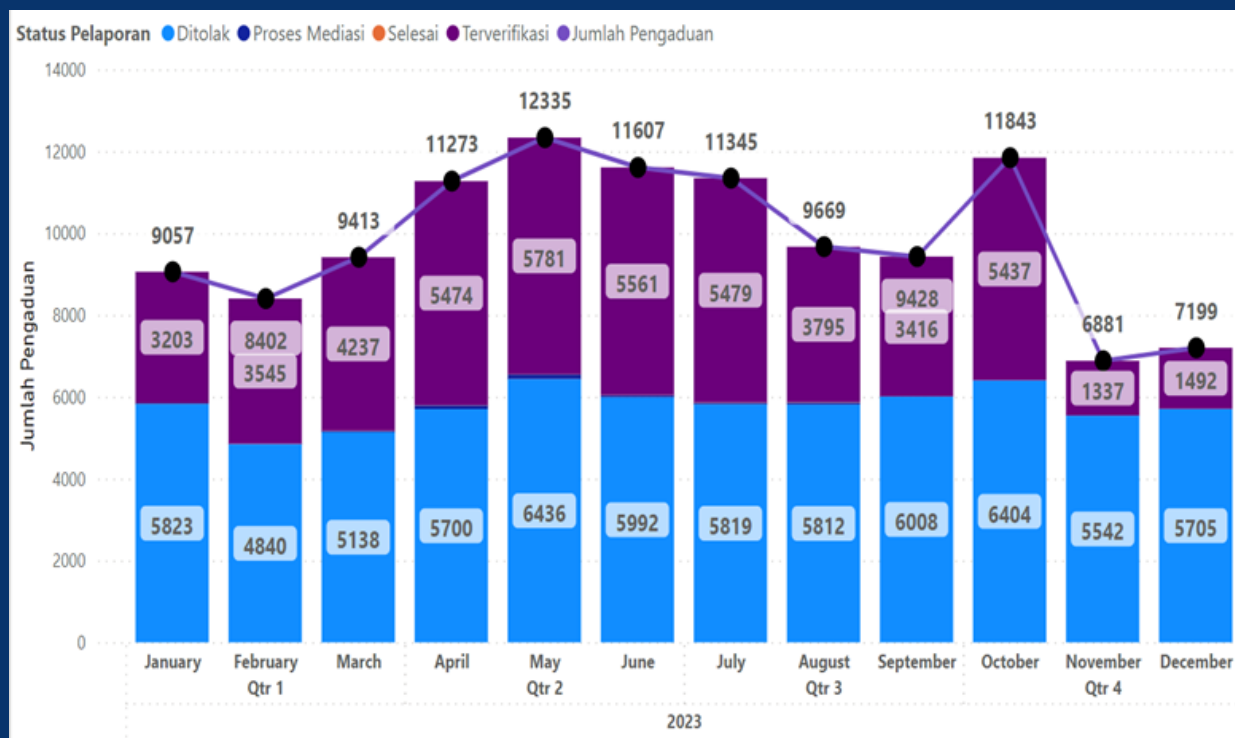


https://cdn1.katadata.co.id/media/microsites/litdik/Status_Literasi_Digital_diIndonesia%20_2021_190122.pdf

Penipuan dan tindak kejahatan digital lain yang dilakukan dengan memanfaatkan sistem pembayaran juga turut meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena selain perkembangan inovasi pada teknologi digital, metode fraud dan penipuan juga semakin bervariasi

Pengaduan Konsumen melalui CekRekening.id

Tren Pengaduan Konsumen ke Kemenkominfo Januari 2023 – Desember 2023



Sumber data: Kemenkominfo

Jumlah Pengaduan Terverifikasi Tahun 2023

48.757

↑ naik 28,16% dibandingkan 2022 (38.044 pengaduan)

Jumlah No. Rekening Fraudster Terverifikasi Tahun 2023

28.199

↑ naik 17,86% dibandingkan 2022 (23.926 rekening)

Jumlah Kerugian Terverifikasi Tahun 2023

Rp218,38 M

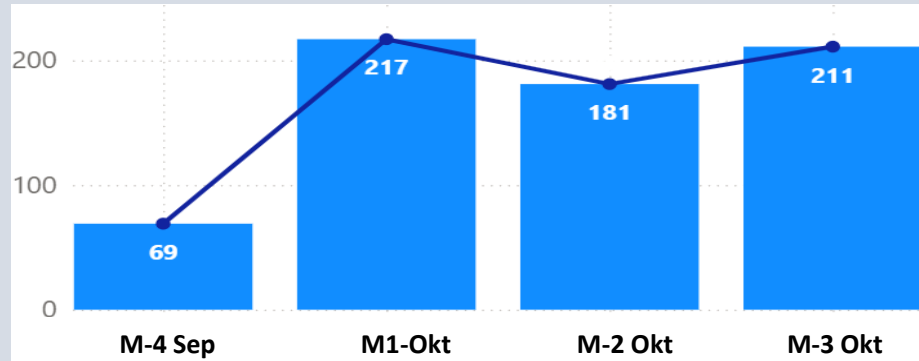
↑ naik 54,50% dibandingkan 2022 (Rp141,35M)

Secara kumulatif Jan s.d. Des 2023:

- Terdapat 48.757 laporan pengaduan terverifikasi dengan 28.199 nomor rekening fraudster terverifikasi dan jumlah kerugian terverifikasi Rp218,38 M.
- Kategori pengaduan yang paling banyak disampaikan terkait jual-beli online (50,62%) dengan media terjadinya fraud melalui WhatsApp (46,57%).
- Pelapor mayoritas berdomisili di Jakarta (24,33%) dengan profil mayoritas adalah Gen Z (36,18%).

1. Pengaduan Konsumen ke BI melalui BICARA

Pengaduan konsumen ke BI pada Minggu Ke-3 Oktober'24 meningkat dibanding periode sebelumnya. Produk yang banyak diadukan adalah Dompet Elektronik, Kartu Kredit, dan Transfer Dana BB/Remitansi.



Produk yang Paling Banyak Diadukan'24

1. Dompet Elektronik 26,07%

Penyebab pengaduan:
Account/apps takeover, kendala transaksi (gagal topup, gagal transfer, dll), fraud.

2. Kartu Kredit 16,11%

Penyebab pengaduan:
Etika penagihan, account takeover, surcharge.

3. Transfer Dana BB/Remitansi 16,11%

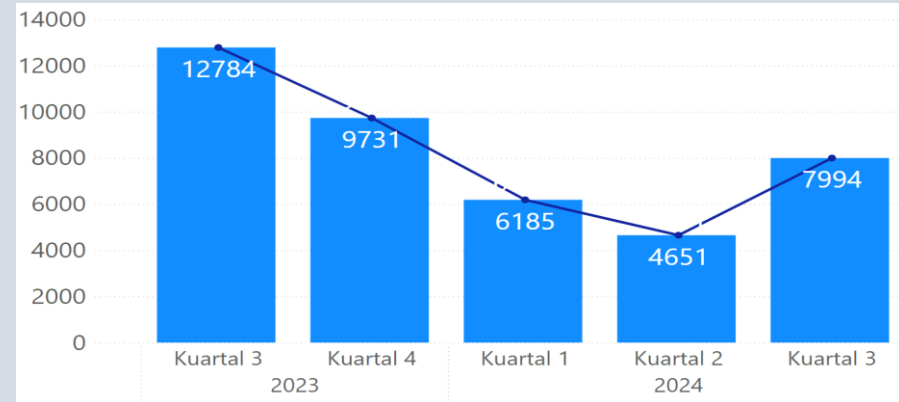
Penyebab pengaduan:
Fraud, pelanggaran ketentuan.

- Konsumen mayoritas menyampaikan pengaduan ke BICARA melalui e-mail (42,65%), WhatsApp (13,27%), dan telepon (13,27%).
- Domisili Konsumen yang melapor paling banyak Jawa Barat (13,74%), Jawa Timur (13,27%), dan DKI Jakarta (8,06%),
- 96,21% pengaduan diselesaikan oleh BI dalam <1 hari kerja.

Sumber: DKom, 2024

2. Aduan Fraud Cekrekening.id

Pengaduan konsumen ke Kominfo pada Triwulan III'24 meningkat 71,88% dr Triwulan sebelumnya menjadi 7.994 dengan pengaduan tertinggi terkait Judi Online (53,29%).



- Dari total 7,994 pengaduan terverifikasi, terdapat 7.048 rekening fraudster yang dilaporkan selama TW III'24.
- Media yang paling sering digunakan fraudster, a.l: WhatsApp, Instagram, Facebook, dan Telegram.
- Profil pelapor mayoritas **Gen Z dan Milenial, perempuan**, dan berdomisili di DKI Jakarta.

Kategori Pengaduan yg Paling Banyak Diadukan TW III'24

1. Judi Online 53,29%

Mayoritas domisili pelapor: **DKI Jakarta**
Kerugian yang dilaporkan: **Rp50,9 juta**

2. Jual-Beli Online 24,34%

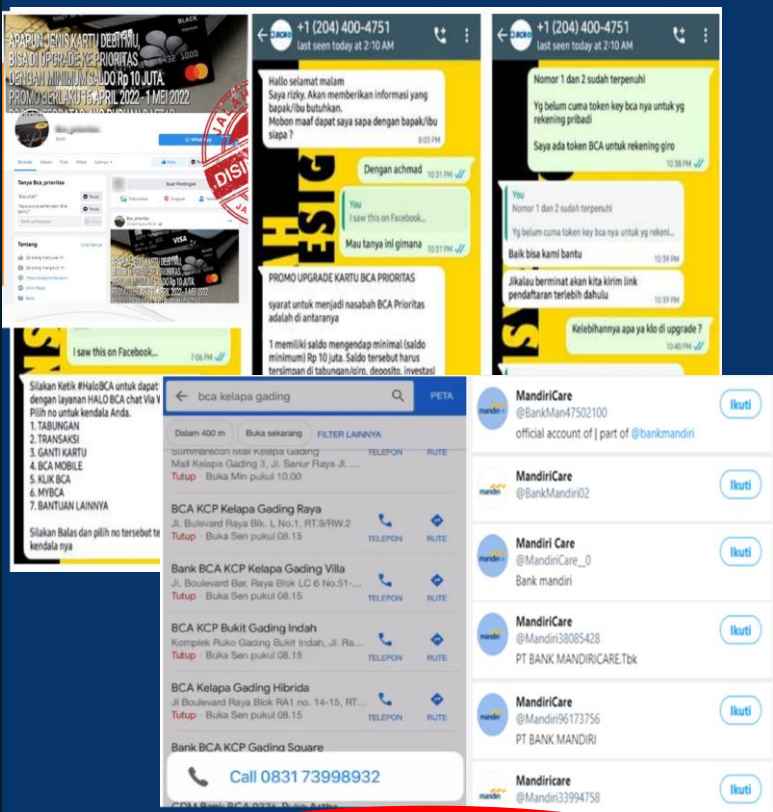
Mayoritas domisili pelapor: **Jawa Barat**
Kerugian yang dilaporkan: **Rp4,2 M**

3. Investasi Online Fiktif 6,64%

Mayoritas domisili pelapor: **Jawa Barat**
Kerugian yang dilaporkan: **Rp8,4 M**

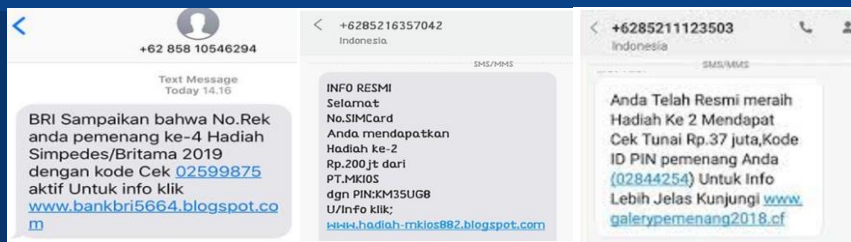
Sumber: Cekrekening.id Kominfo, 2024

Contact Center Palsu



Halo BCA <hallo_bca@outlook.co.id>
To: doubleandry@yahoo.com

PHISING



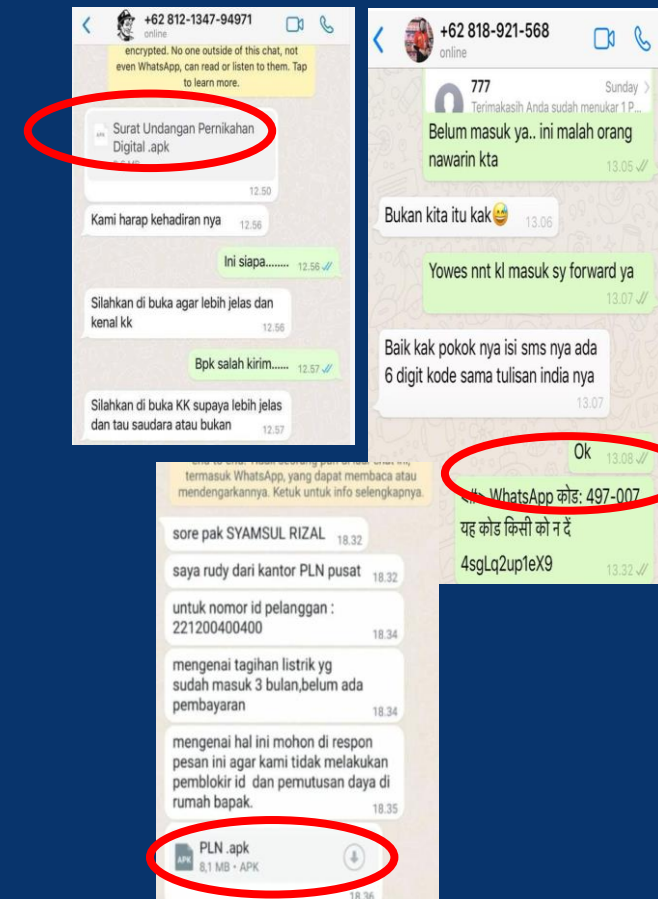
SLAMAT REK Anda terpilih jadi Nasabah Terbaik. Kode PIN (02599875) Mdpapat Cek dari Simpedes BRI poin info layanan klik : www.penarikanundian.me

Bank hanya akan menghubungi dari nomor yang resmi

PENIPUAN QR Code



MALWARE APK



Peran penting Bank Indonesia sebagai Regulator dalam Pelindungan Konsumen adalah memastikan kepatuhan Penyelenggara dalam penerapan Prinsip Pelindungan Konsumen dan meningkatkan keberdayaan Konsumen untuk menciptakan adanya ekosistem keuangan yang mewujudkan adanya pelindungan kepada Konsumen secara efektif dan efisien





Penguatan Pelindungan Konsumen

Current-state

- **Indeks literasi digital** dan **keberdayaan konsumen** rendah
- Ancaman **fraud dan kejahatan siber** meningkat
- **Tingkat pemahaman** masyarakat terkait pelindungan konsumen masih rendah
- **Asimetris informasi** produk/jasa sistem pembayaran
- **Layanan pengaduan konsumen** belum optimal

End-State

- **Peningkatan indeks literasi** digital dan keberdayaan konsumen
- **Peningkatan awareness** konsumen dalam keamanan bertransaksi
- **Penurunan angka aduan**
- **Penyelesaian aduan** dengan efektif dan efisien
- **Peningkatan layanan konsumen** oleh PJP



1

Edukasi Literasi Keuangan dan Digital

- *Perumusan strategi edukasi*
- *Penyusunan modul edukasi*
- *Perluasan publikasi layanan edukasi*
- *Optimalisasi peran komunitas*

2

SiNerGi dan KolaboRasi antar Otoritas dan Instansi

- *Pembentukan forum pelindungan konsumen*
- *Optimalisasi peran industry/asosiasi*
- *Penyusunan market conduct*
- *Penguatan kerjasama pengawasan*

3

Inovasi PenGgerak BudayA Konsumen Berdaya

- *Menciptakan agen penggerak budaya*
- *Penyusunan program inovasi*
- *Mempengaruhi masyarakat untuk menjadi konsumen yang aktif dan responsif*

PE DULI

(Pemahaman Produk/Jasa Keuangan)

- 1 Pemahaman Produk/Jasa Sistem Pembayaran (SP), termasuk manfaat, risiko, biaya, tata cara penggunaan, serta fitur keamanan.
- 2 Tanggung jawab konsumen dalam bertransaksi menggunakan produk/jasa SP (kesadaran akan hak dan kewajiban).

KENALI

(Pemahaman Risiko/Ancaman Penipuan dan Mitigasinya)

- 1 Bentuk dan modus terkini *fraud/scam* produk dan jasa SP, seperti *social engineering*, *phising*, *skimming*.
- 2 Data pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan transaksi pembayaran digital.
- 3 Tips aman bertransaksi produk dan jasa SP.
- 4 Respon awal apabila terkena penipuan (*fraud/scam*).

A DUKAN

(Pemahaman Regulator Pelindungan Konsumen)

- 1 Pengenalan peran regulator Pelindungan Konsumen, baik Bank Indonesia maupun lembaga lain termasuk OJK, Kemkominfo, dll.
- 2 Pemahaman *contact center* resmi serta mekanisme/tata cara pengaduan kepada Bank Indonesia atau penyelenggara
- 3 Alternatif penyelesaian pengaduan konsumen (LAPS)

Memahami manfaat-risiko produk/jasa sebelum menggunakan



Memahami dan menggunakan produk/jasa dengan benar (tata cara penggunaan, fitur keamanan, dsb.)

Beritikad baik dalam penggunaan produk/jasa

Memberikan informasi/ dokumen yang jelas, akurat, ter-update

Membayar sesuai dengan nilai, harga, atau biaya atas produk/jasa yang disepakati

**Mengikuti upaya penyelesaian sengketa
Pelindungan Konsumen**





PAHAMI HAK KONSUMEN

1

Keamanan menggunakan produk/jasa

3

Mendapatkan produk/jasa sesuai penawaran (yang dijanjikan)

5

Mendapat informasi produk/jasa yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak menyesatkan

7

Mendapat edukasi keuangan

9

Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa

2

Memilih produk/jasa sesuai kebutuhan

4

Mengakses data dan/atau informasi Konsumen yang dikelola oleh Penyelenggara

6

Mendapat penanganan dan penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan ke Penyelenggara

8

Diperlakukan atau dilayani secara benar

10

Mendapatkan ganti rugi

Tips Aman Bertransaksi Layanan Aplikasi

(Dompet elektronik dan *mobile banking*, termasuk dengan fitur QRIS dan BI-FAST)



Jangan membagikan informasi data pribadi dan kode keamanan akun pembayaran kepada siapapun seperti *Password/PIN* dan *OTP*, termasuk kepada pihak yang mengaku sebagai Penyelenggara Jasa Pembayaran



Buatlah *Password/PIN* yang tidak mudah ditebak, dan perbaharui *Password/PIN* secara berkala.



Hiraukan himbauan untuk klik *link*, *file*, atau aplikasi dari pihak yang tidak dikenal, termasuk tawaran undian berhadiah.



Tips Aman Bertransaksi APMK

(Kartu kredit dan kartu ATM/debit)



Buatlah kombinasi *PIN/Password* yang tidak mudah ditebak, dan lakukan perubahan *PIN/Password* secara berkala



Jangan mau diarahkan untuk memberikan data pribadi, *PIN/Password* dan Kode *CVV/CVC* kepada siapapun.



Waspada saat melakukan transaksi di mesin *ATM/EDC*.

TIPS MEMBUAT PIN

- 1 Cari huruf yg seperti angka (A=4, B=8, G=6, I=1, O=0, S=5)
- 2 Cari urutan huruf, di angka berapa. Untuk urutan 2 digit, jadikan 1 angka (X atau +)
- 3 Gunakan kata yang spesifik tapi bukan nama

RICKY = R:18 (1X8 atau $1+8 = 9$, I:1, C:3,
K:11 ($1+1$) = 2, Y:25 = **913225**

SATRIA = S:19 (1X9 atau $1+9 = 10 = 1+0$) atau $1X0 = 0$, A:4, T:20, R:18
= $1+8$ ATAU $1X8 = 9$, A:4 = **042094**

TIPS MEMBUAT PASSWORD

- 1 Pastikan menggunakan minimal 8 karakter dengan kombinasi angka, huruf kecil dan besar dan karakter yang tidak mudah ditebak
- 2 Ganti password secara berkala
- 3 Bedakan password untuk setiap akun yang dimiliki



#PeKABI

✗ 123456

(Apa yang harus dilakukan jika terkena **fraud atau scam?**)



Social Engineering

- 1 Segera hubungi *call center* penyelenggara untuk blokir akun atau kartu.



Aplikasi Malware

- 1 Menghapus aplikasi
- 2 Matikan koneksi internet
- 3 Lepaskan kartu sim dari hp
- 4 Hapus aplikasi yang berhubungan dengan akun pembayaran anda
- 5 Lakukan *factory reset* pada *handphone* anda
- 6 Hubungi *call center* penyelenggara untuk blokir akun atau kartu.



Link Phising

- 1 Matikan koneksi internet
- 2 Hapus histori *browser* internet
- 3 Bersihkan *cache* atau sampah penyimpanan di perangkat anda
- 4 Segera ganti *password* dan pin akun pembayaran anda

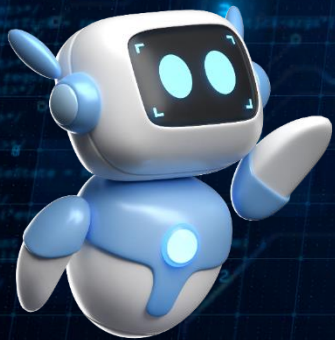


ADUKAN

“Jangan ragu untuk mengadu!”

Adukan permasalahan kepada Penyedia Jasa, dan pastikan menghubungi contact center yang **Resmi.**

Apabila memerlukan tindak lanjut, adukan permasalahan dengan menghubungi regulator terkait seperti **Bank Indonesia** dan **OJK.**



Cakupan produk :

- a. APMK (kartu kredit, kartu debit/ATM)
- b. Uang Elektronik (*chip-based, server-based*) dan dompel)
- c. QRIS
- d. KUPVA BB



Cakupan produk sektor jasa keuangan:

- a. Perbankan
- b. IKNB
- c. Pasar Modal



1. Pemeriksaan, pendaftaran, dan pelaporan rekening di **cekrekening.id**
2. Pemeriksaan dan pelaporan nomor seluler yang mencurigakan di **aduannomor.id**

ADUKAN

(Pemahaman Regulator Pelindungan Konsumen)



PERLINDUNGAN
KONSUMEN
BANK INDONESIA
PeKA
Peduli
Kenali
Adukan



131 (pulsa lokal)



1500131 (dari luar negeri)



bicara@bi.go.id



Visitor Center Kantor Pusat
Bank Indonesia



Kantor Perwakilan
Bank Indonesia diseluruh Indonesia



OTORITAS
JASA
KEUANGAN



157 (pulsa lokal)



081-157-157-157



konsumen@ojk.go.id



KOMINFO

cekrekening.id



PERIKSA REKENING

Pastikan transaksi online Anda aman!

Anda ingin bertransaksi online?
Ingin men-transfer sejumlah uang ke rekening
yang Anda baru kenal?
Cek di sini!

CEK SEKARANG



DAFTARKAN REKENING

Daftarkan rekeningmu sekarang!

Anda terkejut pelanggan Anda menang ketika
transaksi dengan Anda?
Atau ingin dipercaya oleh pelanggan Anda?
DAFTAR dan VERIFIKASI rekening Anda!

DAFTAR SEKARANG



LAPORKAN REKENING

Laporkan rekening yang mencurigakan!

Anda terkejut transaksi online?
Dipaksa men-transfer sejumlah uang dengan
iming-iming hadiah?
Laporkan sekarang!

LAPOR SEKARANG

aduannomor.id

Cek Nomor Seluler

Pastikan komunikasi Anda aman!

Anda ingin bertransaksi online?
Ingin memeriksa nomor seluler yang Anda baru kenal?

Cek disini!

Laporkan Nomor Seluler

Laporkan nomor seluler yang mencurigakan!

Anda terkejut transaksi online?
Dipaksa men-transfer sejumlah uang dengan iming-iming hadiah?
Laporkan nomor seluler-nya sekarang!

TERIMA KASIH

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali

