

KETENTUAN
ASOSIASI SISTEM PEMBAYARAN INDONESIA
NOMOR ASPI/K-II/6/XII/2022
TENTANG
PENYUSUNAN MATERI EDUKASI UNTUK *MERCHANT* DAN PENGGUNA QRIS

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (“PBI SP”), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (“PBI PJP”), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/7/PBI/2021 tentang Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (“PBI PIP”), Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/11/PBI/2021 tentang Standar Nasional Sistem Pembayaran (“PBI Standar Nasional”), Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (“PADG PJP PIP”), dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran (“PADG QRIS”) serta Surat Bank Indonesia Nomor 14/717/DASP tanggal 19 Oktober 2012 perihal Persetujuan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (“ASPI”) sebagai SRO di Bidang Sistem Pembayaran, telah diatur keberadaan ASPI dengan tujuan untuk meningkatkan peran pelaku sistem pembayaran di Indonesia dan membantu dalam hal pengaturan untuk mendukung kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dalam mewujudkan industri sistem pembayaran yang lebih efisien, aman dan andal.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 120 PBI SP, ASPI telah ditetapkan kembali sebagai SRO yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain menyusun dan menerbitkan ketentuan di bidang Sistem Pembayaran yang bersifat teknis dan mikro berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

Ketentuan ASPI (“KASPI”) ini dibuat sebagai acuan bagi anggota ASPI yang bertindak sebagai penyelenggara PJP QRIS (“Anggota ASPI”) dalam melakukan edukasi kepada *Merchant* dan memberikan informasi kepada Pengguna mengenai fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, serta konsekuensinya. Hal ini diperlukan untuk memberikan pemahaman yang benar dan sama dalam mengedukasi *Merchant* dan Pengguna sehingga mereka dapat memperoleh informasi yang lengkap dan akurat.

KASPI ini disusun berdasarkan ketentuan dan dokumen sebagai berikut:

- a. Standar Nasional QR Code pembayaran (QRIS - QR Code *Indonesian Standard for Payment*);

- b. Ketentuan Bank Indonesia mengenai Perlindungan Konsumen; dan
- c. Ketentuan Bank Indonesia mengenai Sistem Pembayaran.

KASPI tentang Penyusunan Materi Edukasi untuk *Merchant* dan Pengguna QRIS ini, telah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Surat Bank Indonesia No. 24/503/DKSP/Srt/B tanggal 23 Desember 2022 perihal Persetujuan atas Draft Ketentuan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. Persetujuan tersebut dikeluarkan guna memenuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai sistem pembayaran.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1 Definisi

Dalam KASPI ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Nasional QR Code Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang selanjutnya disebut **QRIS** adalah Standar QR Code Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai standar nasional *quick response code* untuk pembayaran.
2. **Penyedia Jasa Pembayaran ("PJP")** adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang telah memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai Penyedia Jasa Pembayaran sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai sistem pembayaran dan penyedia jasa pembayaran.
3. **PJP QRIS ("PJP QRIS")** adalah Penyedia Jasa Pembayaran yang telah mendapatkan persetujuan untuk memberikan layanan QRIS dan yang kegiatannya diawasi oleh Bank Indonesia.
4. **PJP Issuer ("PJP Issuer")** adalah PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan sumber dana (*account issuance services*) sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai sistem pembayaran dan penyedia jasa pembayaran.
5. **PJP Acquirer ("PJP Acquirer")** adalah PJP yang menyelenggarakan aktivitas *payment initiation* dan/atau *acquiring services* sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai sistem pembayaran dan penyedia jasa pembayaran.
6. **Pengguna QRIS ("Pengguna")** adalah Pihak yang menggunakan aplikasi QRIS dalam melakukan pembayaran untuk transaksi QRIS.
7. **Merchant QRIS ("Merchant")** adalah penyedia barang dan/atau jasa yang tercatat dalam NMR untuk menerima transaksi QRIS.

8. **National Merchant Repository** (“NMR”) adalah sistem yang memiliki kemampuan menatausahakan data pedagang (*Merchant*).
9. **Pengelola NMR** adalah pihak yang melaksanakan tugas pengelolaan NMR mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran dan ketentuan Bank Indonesia lainnya yang berlaku.

Pasal 2

Maksud dan Tujuan

KASPI ini dibuat dengan maksud dan tujuan:

- a. guna memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang mewajibkan setiap PJP QRIS untuk melakukan edukasi kepada *Merchant* dan memberikan informasi kepada Pengguna mengenai fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, serta konsekuensinya; dan
- b. menyetarakan materi edukasi mengenai QRIS, agar *Merchant* dan Pengguna dapat memperoleh informasi yang lengkap, akurat dan konsisten, sebagaimana diatur dalam KASPI ini, sehingga QRIS lebih dikenal dan dipahami dengan benar oleh masyarakat luas khususnya *Merchant* dan Pengguna.

Pasal 3

Ruang Lingkup

- (1) KASPI ini merupakan ketentuan yang bersifat teknis dan mikro berlaku bagi semua Anggota ASPI yang merupakan PJP QRIS.
- (2) Penggunaan QRIS mengacu pada dokumen Standar Nasional QR *Code* Indonesia *Merchant Presented Mode* (QRIS MPM), Pedoman Umum Standar Nasional QRIS MPM, Standar Nasional QR *Code* Indonesia *Consumer Presented Mode* (QRIS CPM), Pedoman Umum Standar QRIS CPM serta Pedoman mengenai Tampilan *Image* QRIS MPM, serta dokumen pengembangan yang akan ada di kemudian hari, antara lain Standar Spesifikasi Interkoneksi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Antarnegara, sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai sistem pembayaran.
- (3) Setiap PJP QRIS dapat menyusun materi edukasi sesuai dengan kebijakan dan kebutuhan masing-masing PJP QRIS selama materi yang disajikan selaras dengan ketentuan yang berlaku dan sejalan dengan substansi materi edukasi dalam KASPI ini.

BAB II KEWAJIBAN PJP QRIS

Pasal 4

Informasi Kepada *Merchant* dan Pengguna

Dalam melakukan edukasi kepada *Merchant* dan Pengguna, PJP QRIS agar memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan mekanisme kerja sama dengan *Merchant* sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran dan perlindungan konsumen, antara lain:

- a. jasa layanan, karakteristik dan fitur QRIS yang memuat paling sedikit biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, serta konsekuensinya;
- b. hak dan kewajiban *Merchant* dan Pengguna;
- c. ketentuan penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan penggunaan QRIS untuk *Merchant* dan Pengguna QRIS; dan
- d. ketentuan lainnya yang perlu disampaikan kepada *Merchant* dan Pengguna.

Pasal 5

Materi Edukasi

- (1) PJP QRIS wajib menyampaikan materi edukasi kepada *Merchant* dan Pengguna yang paling sedikit memuat informasi sebagaimana tercantum dalam BAB II hingga BAB VI KASPI ini, meliputi:
 - a. Definisi
Bagian ini mencantumkan istilah yang sering dipergunakan dalam materi edukasi agar memudahkan *Merchant* dan Pengguna dalam memahami materi tersebut;
 - b. Jenis QRIS
Bagian ini memuat jenis QRIS dan manfaat penggunaan QRIS;
 - c. Mekanisme Penggunaan QRIS
Bagian ini memuat Interkoneksi dan Interoperabilitas, serta *Multi-Acquirer*;
 - d. Keamanan Penggunaan QRIS
Bagian ini memuat hal mengenai keamanan QRIS dalam penggunaan oleh *Merchant*;
 - e. Penanganan Keluhan *Merchant* dan/atau Pengguna; dan
 - f. Lain-lain
Hal-hal lain yang perlu disampaikan kepada *Merchant* dan/atau Pengguna.
- (2) PJP QRIS wajib menyesuaikan materi edukasi dengan perkembangan industri dan ketentuan yang berlaku maupun tata cara dan prosedur yang dimiliki oleh masing-masing PJP QRIS.

- (3) Dalam hal terdapat perubahan informasi pada ayat (1) di atas berdasarkan inisiatif PJP QRIS, maka PJP QRIS wajib menginformasikan kepada *Merchant* dan Pengguna paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum pemberlakuannya.
- (4) PJP QRIS wajib menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa komunikasi yang:
 - a. akurat;
 - b. baik dan benar;
 - c. jujur;
 - d. jelas;
 - e. etis; dan
 - f. mudah dipahami serta tidak menyesatkan atau menimbulkan penafsiran ganda.
- (5) Untuk mendukung upaya perluasan penggunaan QRIS oleh *Merchant* dan Pengguna dapat disandingkan dengan bahasa daerah setempat atau bahasa asing apabila diperlukan.
- (6) PJP QRIS dapat menyesuaikan bahasa komunikasi yang digunakan dalam materi edukasi kepada *Merchant* dan Pengguna selama tidak bertentangan dengan ketentuan dan standar nasional QRIS yang berlaku serta substansi edukasi yang diatur dalam KASPI ini.
- (7) Media edukasi yang dipergunakan oleh PJP QRIS kepada *Merchant* maupun Pengguna, sekurang-kurangnya berbentuk:
 - a. panduan lengkap; dan
 - b. ringkasan informasi.
- (8) Media edukasi PJP QRIS pada ayat (7) di atas dapat diakses secara *online* dan/atau diberikan dalam bentuk materi cetak dan media komunikasi lainnya.
- (9) Materi edukasi tambahan secara parsial dan terpisah dapat juga diberikan dalam bentuk antara lain *online*, cetak, *audio-visual* maupun dengan memberikan peragaan langsung.
- (10) Apabila informasi disampaikan secara tertulis maka PJP QRIS wajib memastikan jenis huruf (*font*) yang digunakan mudah dibaca dan dimengerti.
- (11) Masing-masing PJP QRIS dapat membuat panduan atau prosedur operasional (*Standard Operating Procedure - SOP*) internal mengenai penyampaian edukasi kepada *Merchant* dan Pengguna, sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku di masing-masing PJP QRIS, dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku dan substansi edukasi dalam KASPI ini.
- (12) Panduan/SOP dapat disediakan dalam format standar yang disusun berdasarkan ketentuan Bank Indonesia mengenai Sistem Pembayaran, Perlindungan Konsumen, dan KASPI ini.
- (13) Dalam menyusun materi edukasi, PJP QRIS wajib memperhatikan prinsip-prinsip yang terkait perlindungan konsumen dan mekanisme kerja sama dengan *Merchant* sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran dan perlindungan konsumen.
- (14) Dalam hal terdapat kegiatan pemasaran dan iklan serta hal lain yang berhubungan dengan penawaran produk kepada *Merchant* dan Pengguna, PJP QRIS wajib memenuhi ketentuan mengenai materi edukasi sebagaimana dimaksud pada Pasal ini.

BAB III JENIS DAN MANFAAT QRIS

Pasal 6 Jenis QRIS

Jenis atau model QRIS yang dipergunakan dalam transaksi pembayaran terdiri dari:

- a. QRIS *Merchant Presented Mode* (QRIS MPM)
 - 1) QRIS MPM Statis - tampilan *image* QRIS ditampilkan dalam bentuk stiker/hasil cetak/digital. Tampilan *image* QRIS MPM Statis dapat juga dikirimkan oleh *Merchant* kepada Pengguna melalui sarana digital untuk diunggah pada aplikasi pembayaran dari PJP QRIS yang menerapkan fitur QRIS Tanpa Tatap Muka (TTM).
 - 2) QRIS MPM Dinamis - tampilan *image* QRIS ditampilkan pada layar terminal digital (menggunakan perangkat *Electronic Data Capture* (EDC), tablet, TV, komputer dan lain-lain) dan non digital (struk EDC dan lain-lain).
- b. QRIS *Consumer Presented Mode* (QRIS CPM) - tampilan *image* QRIS ditampilkan oleh Pengguna pada aplikasi pembayaran di ponsel/perangkat Pengguna (apabila PJP QRIS telah memiliki fitur QRIS CPM).
- c. Penggunaan QRIS MPM dan QRIS CPM sebagaimana terlampir pada Lampiran 1 yang merupakan satu kesatuan dengan KASPI ini.

Pasal 7 Manfaat QRIS

- (1) Manfaat Penggunaan QRIS bagi *Merchant*:
 - a. transaksi lebih mudah dan cepat, dikarenakan *Merchant* hanya memerlukan 1 (satu) QRIS untuk menerima pembayaran dari berbagai sumber dana maupun aplikasi pembayaran berbasis QRIS dari PJP QRIS;
 - b. transaksi pembayaran lebih sederhana dan higienis/tanpa sentuh, cukup dengan memindai atau menunjukkan QRIS;
 - c. tidak perlu mengelola uang tunai, sehingga memperkecil risiko operasional;
 - d. memperluas pangsa pasar melalui peningkatan penggunaan dan akseptasi QRIS;
 - e. menyediakan metode pembayaran digital kepada Pengguna/konsumen yang diharapkan dapat meningkatkan transaksi bagi *Merchant*;
 - f. memberikan kemudahan bertransaksi bagi wisatawan luar negeri dan kemajuan industri pariwisata Indonesia;
 - g. membangun rekam jejak bagi *Merchant* Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam menggunakan fasilitas perbankan lainnya;

- h. meningkatkan inklusi keuangan; dan
 - i. mendukung program Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah.
- (2) Manfaat Penggunaan QRIS bagi Pengguna:
- a. transaksi mudah dan cepat;
 - b. nyaman, tidak perlu membawa uang tunai dan menerima pengembalian transaksi;
 - c. higienis;
 - d. dapat memperoleh penawaran promosi dari PJP QRIS;
 - e. terhindar dari uang palsu;
 - f. mengikuti tren kekinian; dan
 - g. alternatif pembayaran.

BAB IV MEKANISME PENGGUNAAN QRIS

Pasal 8

Interkoneksi dan Interoperabilitas QRIS

Dalam pelaksanaan konsep Interkoneksi dan Interoperabilitas, PJP QRIS wajib:

- a. memastikan *Merchant* untuk selalu menawarkan penggunaan QRIS kepada Pengguna dan tidak diperkenankan untuk menolak transaksi pembayaran yang menggunakan QRIS;
- b. memastikan *Merchant* tidak hanya menerima aplikasi pembayaran dari PJP QRIS yang merupakan mitra *Merchant* (PJP *Acquirer* tertentu yang bekerja sama);
- c. memastikan *Merchant* menerima pembayaran dari Pengguna yang menggunakan aplikasi QRIS yang disediakan oleh semua PJP QRIS; dan
- d. menampilkan logo QRIS pada aplikasi pembayarannya sesuai dengan “Pedoman ASPI mengenai Pencantuman Logo QRIS pada Aplikasi Pembayaran dan Materi Komunikasi” yang dapat dilihat pada laman resmi QRIS Bank Indonesia www.bi.go.id/QRIS/ dan pada laman ASPI <https://www.aspi-indonesia.or.id/standar-dan-layanan/qrisk/> atau <http://aspi-qrisk.id>.

Pasal 9

Multi-Acquirer

PJP QRIS wajib memastikan bahwa *Merchant* yang bekerja sama dengan lebih dari 1 (satu) PJP *Acquirer* (*Multi-Acquirer*) melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. menggunakan 1 (satu) *National Merchant ID* (NMID);
- b. menggunakan 1 (satu) tampilan *image* QRIS dan 1 (satu) NMID untuk 1 (satu) *Merchant/outlet* pembayaran, walaupun *Merchant* tersebut mempunyai kerja sama dengan lebih dari 1 (satu) PJP QRIS atau mempunyai akun pada lebih dari 1 (satu) PJP *Acquirer* (*Multi-Acquirer*);

- c. memberikan data yang benar, lengkap, konsisten dan akurat jika bekerja sama dengan PJP *Acquirer* manapun dan dilarang menggunakan data lain untuk memperoleh NMID yang berbeda untuk lokasi/*outlet* yang sama; dan
- d. pengakhiran dan/atau penambahan kerja sama antara PJP *Acquirer* dengan *Merchant* mengikuti prosedur, sebagai berikut:
 - 1) PJP *Acquirer* wajib memberitahukan pengakhiran dan/atau penambahan kerja sama dengan *Merchant* kepada Pengelola NMR;
 - 2) Pengelola NMR melakukan pengkinian data *Merchant*;
 - 3) Pengelola NMR menginformasikan hasil pengkinian data akibat perubahan kerja sama dan memberikan *image* QRIS yang terkini kepada PJP *Acquirer* yang terakhir mendaftarkan *Merchant* tersebut; dan
 - 4) PJP *Acquirer* wajib menyerahkan *image* QRIS yang terkini tersebut kepada *Merchant*.

Pasal 10

Penggunaan Layanan QRIS

- (1) PJP *Acquirer* wajib memastikan *Merchant* untuk:
 - a. membuka rekening atau memiliki akun pada PJP *Acquirer*;
 - b. menerima pembayaran transaksi QRIS;
 - c. hanya memiliki 1 (satu) nomor NMID untuk setiap *outlet Merchant* pada 1 (satu) lokasi. NMID tersebut didaftarkan di Pengelola NMR oleh PJP *Acquirer*.
 - d. memasang/menempelkan tanda penerimaan QRIS (Lampiran 2 - yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari KASPI ini) di lokasi *Merchant* sehingga Pengguna mengetahui bahwa transaksi pembelian dapat menggunakan QRIS;
 - e. menampilkan stiker/hasil cetak tampilan *image* QRIS dari PJP *Acquirer* di lokasi *Merchant* sesuai dengan Buletin ASPI No. 3/III/2021 tentang Tampilan QRIS MPM beserta perubahannya;
 - f. menampilkan *image* QRIS dengan menggunakan perangkat/aplikasi khusus, maka PJP *Acquirer* wajib menyediakan sarana, perangkat dan/atau aplikasi untuk digunakan oleh *Merchant*;
 - g. dapat memfasilitasi 2 (dua) jenis transaksi QRIS sebagai berikut:
 - 1) transaksi *on-us*; yaitu transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dengan menggunakan aplikasi PJP *Issuer* yang juga merupakan PJP *Acquirer* yang bekerja sama dengan *Merchant* yang bersangkutan; dan
 - 2) transaksi *off-us*; yaitu transaksi yang dilakukan oleh Pengguna dimana penyedia aplikasi PJP *Issuer* berbeda dengan PJP *Acquirer* yang bekerja sama dengan *Merchant* yang bersangkutan.

- h. melakukan pengecekan atas status pembayaran transaksi QRIS untuk memastikan transaksi berhasil sebelum barang/jasa diberikan kepada Pengguna, dengan cara memeriksa notifikasi transaksi yang diterima dari PJP *Acquirer*. Pengecekan dapat dilakukan melalui *pop up* notifikasi atau riwayat transaksi pada aplikasi *Merchant*, SMS, *e-mail*, struk pada EDC, notifikasi pada *Point of Sales* (PoS) atau metode lain. Proses pengecekan dilakukan sesuai dengan internal prosedur/kebijakan *Merchant* dalam mengelola risiko dengan mengacu pada prosedur/ketentuan yang ditetapkan oleh PJP *Acquirer*;
 - i. memeriksa status transaksi yang dianggap gagal pada sistem PJP QRIS, sebelum meminta Pengguna untuk melakukan transaksi kembali dalam hal terjadi kegagalan transaksi;
 - j. tidak mengenakan biaya tambahan (*surcharge* atau lainnya) kepada Pengguna yang bertransaksi menggunakan QRIS; dan
 - k. dapat menerima pembayaran aplikasi PJP lain dari negara yang telah bekerja sama dengan Indonesia dalam skema QRIS Antarnegara.
- (2) PJP *Issuer* wajib menginformasikan kepada Pengguna mengenai aturan dan tata cara penggunaan QRIS, termasuk namun tidak terbatas pada:
- a. memastikan kecukupan dana; dan
 - b. menerima notifikasi konfirmasi keberhasilan transaksi.

BAB V

KEAMANAN PENGGUNAAN QRIS

Pasal 11

Keamanan Penggunaan QRIS

- (1) Hal-hal yang harus diperhatikan guna menjaga keamanan dalam penggunaan QRIS oleh *Merchant*, antara lain:
- a. memeriksa tampilan *image* QRIS pada saat pertama kali menerima dari PJP *Acquirer* dan secara berkala memeriksa tampilan *image* QRIS tersebut untuk menghindari penampelan tampilan *image* QRIS yang palsu dari pihak yang tidak berwenang/bertanggung jawab;
 - b. memeriksa dan menguji kelancaran transaksi menggunakan tampilan *image* QRIS yang baru diterima dari PJP *Acquirer*;
 - c. memastikan hanya menampilkan tampilan *image* QRIS yang berlaku dari PJP *Acquirer* yang bekerja sama dan berisikan data lengkap dan benar, serta memusnahkan tampilan *image* QRIS yang sudah tidak berlaku atau rusak;

- d. memastikan telah memiliki akses atas akunnya yang ada pada PJP *Acquirer* dengan siapa *Merchant* mempunyai hubungan kerja sama, dan melakukan pengecekan keakuratan akun beserta informasi data lainnya (misal: nama, nomor rekening, NMID dan lain-lain) pada aplikasi/sarana yang disediakan oleh PJP *Acquirer* atau rekanannya (Penyelenggara Penunjang - *Payment Gateway*);
 - e. memastikan penerimaan konfirmasi keberhasilan transaksi pembayaran sebelum barang/jasa diberikan kepada Pengguna;
 - f. dalam hal *Merchant* mengetahui bahwa namanya didaftarkan oleh PJP *Acquirer* yang *Merchant* tidak mempunyai hubungan kerja sama, maka *Merchant* menghubungi PJP *Acquirer* tersebut dan meminta PJP *Acquirer* tersebut melakukan perbaikan dan melaporkan hal tersebut kepada Pengelola NMR sebagaimana mestinya;
 - g. menggunakan aplikasi resmi dari PJP *Acquirer* atau rekanan PJP *Acquirer*, perangkat yang digunakan bebas virus atau risiko siber lainnya serta mengkinikan fungsi keamanan secara berkala;
 - h. menjaga kerahasiaan data Pengguna;
 - i. melaporkan kepada PJP QRIS bersangkutan setiap adanya transaksi yang terindikasi atau terduga berhubungan dengan tindak kejahatan; dan
 - j. menerapkan prinsip-prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT), persaingan usaha yang sehat dan anti monopoli sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Hal-hal yang harus diperhatikan guna menjaga keamanan dalam penggunaan QRIS oleh Pengguna, antara lain:
- a. memastikan bahwa *Merchant* menggunakan Logo QRIS yang benar;
 - b. menjaga kerahasiaan data pribadi; dan
 - c. sebelum melakukan pembayaran, memastikan terlebih dahulu bahwa nominal yang tertera pada layar aplikasi adalah benar dan sesuai dengan nilai transaksi.

BAB VI PENANGANAN KELUHAN

Pasal 12 Penanganan Keluhan

Mekanisme penanganan keluhan dari *Merchant* dan/atau Pengguna kepada PJP QRIS, antara lain:

- a. PJP QRIS wajib menyediakan *Contact* Layanan Pengaduan berikut nomor telepon bagi *Merchant* dan/atau Pengguna;

- b. PJP QRIS wajib menyediakan tata cara pengajuan keluhan beserta dokumen pendukung yang diperlukan;
- c. jika terjadi perselisihan antara *Merchant* dengan Pengguna atas suatu transaksi maka *Merchant* dan Pengguna segera melaporkan kepada PJP QRIS masing-masing melalui media komunikasi yang disediakan oleh PJP QRIS terkait;
- d. penanganan keluhan *Merchant* dan/atau Pengguna wajib ditanggapi oleh PJP QRIS yang bersangkutan sesuai mekanisme yang berlaku di masing-masing PJP QRIS dengan mengacu pada ketentuan terkait perlindungan konsumen yang berlaku;
- e. apabila dalam huruf (d) tidak tercapai kesepakatan, maka penanganan keluhan *Merchant* dan/atau Pengguna dilakukan dengan mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen; dan
- f. jika perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan maka para pihak dapat menyelesaikannya di luar Pengadilan melalui Badan Arbitrase atau melalui Pengadilan sesuai dengan kesepakatan para pihak.

BAB VII PENUTUP

Pasal 13 Sanksi

- (1) Dalam hal PJP QRIS tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 12 butir a,b dan d dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis dan/atau pengkajian kembali status dan hak keanggotaannya pada ASPI.
- (2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat juga dilakukan berdasarkan laporan Anggota ASPI yang bertindak sebagai penyelenggara QRIS.
- (3) Pengenaan sanksi administratif kepada Anggota ASPI sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilaporkan ASPI kepada Bank Indonesia.

Pasal 14 Penyesuaian dan Pernyataan

- (1) Penyesuaian KASPI akan dilakukan berdasarkan perubahan ketentuan Bank Indonesia mengenai penyelenggaraan QRIS termasuk namun tidak terbatas pada ketentuan lain yang terkait serta berdasarkan perkembangan teknologi dan industri sistem pembayaran dimana apabila dipandang perlu KASPI akan dilengkapi atau disesuaikan sebagaimana mestinya.

- (2) ASPI dibebaskan dari segala tuntutan/kerugian yang timbul dan/atau yang akan timbul dikemudian hari atas pelaksanaan edukasi QRIS termasuk namun tidak terbatas pada materi edukasi QRIS yang dibuat oleh PJP QRIS.

Pasal 15

Lain-lain

Hal-hal lain yang dianggap perlu untuk disampaikan dalam melakukan edukasi kepada *Merchant* dan Pengguna, antara lain:

- a. sosialisasi yang berkaitan dengan slogan “**Satu QRIS untuk Semua**”;
- b. cara melafalkan atau menyebutkan kata QRIS yaitu “**KRIS**”;
- c. sosialisasi tampilan *image* QRIS sesuai dengan Buletin ASPI No. 3/III/2021 tentang Tampilan QRIS MPM beserta perubahannya;
- d. edukasi untuk menjaga kerahasiaan data Pengguna, otentikasi, sumber dana/instrumen yang digunakan untuk melakukan transaksi QRIS dan lain-lain; dan
- e. informasi mengenai promosi yang diadakan oleh PJP QRIS untuk keuntungan Pengguna QRIS.

Pasal 16

Pemberlakuan KASPI

- (1) Seluruh Anggota ASPI harus mematuhi dan melaksanakan KASPI ini.
- (2) Dalam hal terdapat perbedaan antara KASPI dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelenggaraan QRIS, maka ketentuan yang berlaku adalah ketentuan Bank Indonesia mengenai QRIS.
- (3) KASPI ini mulai berlaku sejak tanggal 28 Desember 2022.

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal 28 Desember 2022

ASOSIASI SISTEM PEMBAYARAN INDONESIA



SANTOSO
Ketua Umum



HANDAYANI
Sekretaris Jenderal