Utk: Sofian Kurnia, Deputi Direktur
Kepala Divis Perizinan Dan Perlindungan Konsumen Sistem Pembayaran
Bank Indonesia
Gedung D.
Jl. M.H. Thamrin No.2
Jakarta 10350

Nomor: 18/322 / DKSP-GPSP-PPK / Srt / Rhs.

Korespondensi dengan B.I.
1. Saya mengunjungi departemen Anda pada tanggal 15 Juli.
Sebuah. Saya diyakinkan oleh 'Asisten Manajer' Melati Pramudyastuti bahwa penyelidikan akan mengambil satu bulan.
b. Aku menelepon pada 26 Agustus (ref no:. 2016.0826,0052) dan diberitahu bahwa "kasus [saya] akan ditangani." Hal ini menyebabkan saya untuk percaya bahwa tidak ada yang dilakukan untuk memproses penyelidikan!
c. Surat Anda tiba lima bulan setelah kunjungan saya.

Sengketa Proses Resolusi
Saya bersyukur atas tawaran itu.

Tetapi:
a. Bentuk terlampir tidak mungkin untuk menyelesaikan karena tata letak: kotak informasi hanya 2mm tinggi.
b. Ada kesalahan faktual: Anda memberikan alamat untuk ATM BNI di Jl. Asem Baris No 15B, Jatinegara, yang
di Jakarta Timur. Tetapi, Jl. Asem Baris di Kebon Baru, Tebet, Jakarta Selatan.
Catatan: Saya tidak memiliki informasi bahwa ATM skim adalah bahwa satu tertentu. Aku hanya menunjukkan
kepada Bank Permata yang saya lebih suka menggunakan salah satu yang karena ketika menarik sejumlah besar uang tunai (mis Rp.6 juta) itu memiliki pilihan untuk menarik Rp.1.200.000 waktu.
+
ATM 'diselidiki' telah dihapus: mengapa?

Kurangnya logika
a. Pernyataan oleh "operator" (siapa?) Bahwa kartu fisik digunakan merupakan implikasi bahwa saya, atau orang lain, mengambil uang tersebut. Tidak ada seorang pun memiliki akses ke kartu, atau nomor PIN. Anggota keluarga saya siap untuk bersumpah affadavits untuk efek itu.
b. Anda juga menyatakan bahwa BNI mengatakan bahwa catatan CCTV untuk tanggal yang diberikan untuk
menggelapkan adalah tidak punah karena selang waktu.
Catatan:
i. Saya melaporkan skimming kepada Bank Permata Customer Care di Jl. Sudirman pada 22 Desember, sehari setelah menemukan penarikan yang tidak sah. Jika Bank Permata telah bertindak pada saat itu, mungkin ada bukti di CCTV.
ii. Ketika aku kembali pada tanggal 14 Januari ada tidak ada catatan dari kunjungan sebelumnya.
(Lihat Kronologi dalam folder)
iii. Pada pertemuan di rumah saya pada tanggal 14 Maret seperti yang disaksikan oleh istri saya, Lily Armita
Nasution, Pak Satria Nasabah Bank Permata Perawatan Dept menyatakan bahwa CCTV di ATM BNI di Asem
Baris adalah "rusak".
Catatan: Baik alasan penawaran 'bukti' dari penggunaan "kartu fisik", juga tidak ada bukti bahwa penarikan yang tidak sah pada kenyataannya disebabkan oleh gangguan dari ATM tertentu.

ATM Skimming di Indonesia
Historis
Tesis Ph.D diterbitkan pada tahun 2007: Menuju Kredit Strategi Card yang lebih baik di Indonesia
https://business.uow.edu.au/content/groups/public/@web/@commerce/@econ/documents/doc/uow120442.pdf

Selama bertahun-tahun, penipuan kartu kredit telah menjadi masalah utama dalam sistem pembayaran Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengurangi kejahatan pembayaran ini. Namun demikian, kerugian penipuan tinggi tercatat pada khususnya oleh bank dan pihak lain dalam jaringan kartu kredit menunjukkan bahwa tindakan lebih masih perlu diambil.
Sekarang sepuluh tahun kemudian: apa tindakan lebih lanjut telah diambil?

Baru
Catatan: Indonesia menghadiri European ATM Security Team (EAST) pertemuan Interpol.
i. Pada Agustus 2015 EAST melaporkan bahwa Indonesia adalah lokasi atas kerugian ATM diikuti oleh Amerika Serikat dan Filipina. https://www.ncr.com/company/blogs/financial/card-skimming-the-atm-fraud-that-
just-wont-go-away
ii. Dilaporkan pada pertemuan EAST ke-39 yang diadakan di Europol di Den Haag pada 8 Juni 2016. https://www.european-atm-security.eu/east-publishes-european-fraud-update-2-2016/
Bahwa "wilayah Asia-Pasifik (khususnya Indonesia) dan Amerika Serikat adalah di mana sebagian besar serangan penipuan terkait ATM dilaporkan."
iii. Pada konferensi EAST di Bucharest, Rumania pada 12 Oktober 2016 mempertimbangkan langkah-langkah
balasan terhadap skimming kartu, bersama dengan Amerika Serikat dan India, Indonesia melaporkan penggunaan M3 - perangkat Card Reader Internal Skimming
https://www.european-atm-security.eu/tag/card-skimming/

Kartu magnetik Stripe Kartu v Chip Tertanam
i. Data rahasia pemegang kartu lebih aman pada kartu pembayaran chip tertanam dari pada kartu dengan strip
magnetik. Namun, karena beberapa bagian dunia telah lambat untuk merangkul EMV, penipuan kartu-sekarang
telah bermigrasi, terutama ke Amerika dan Asia Tenggara, Filipina dan Indonesia pada khususnya.
https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/forgery-of-money-and-means-of-payment/payment-fraud

ii. BI telah ... menetapkan batas waktu bagi bank untuk beralih ke kartu debit menggunakan strip magnetik untuk orang-orang yang menggunakan teknologi chip pada akhir 2021, dengan masa transisi mulai tanggal 30
Juni 2017. Chip yang disebut-sebut akan jauh lebih aman daripada lama kartu magnetik, yang rentan terhadap
skimming dan pemalsuan.
http://www.thejakartapost.com/news/2016/09/05/consumers-banks-cheer-new-payment-integration-plan.html

EAST berisi 10 (sepuluh) kartu yang berbeda perangkat skimming
https://www.european-atm-security.eu/industry-informat

Periskop skimmer http://krebsonsecurity.com/2016/09/secret-service-warns-of-periscope-skimmers/
Cams mata-mata: https://www.youtube.com/watch?v=Ty1TEXg6zP4
Dll disini: http://krebsonsecurity.com/2010/05/fun-with-atm-skimmers-part-iii/

Tanggung Jawab Hukum
i. Melalui B.I. Peraturan Nomor 11/10 / PBI / 2009 tanggal 13 April 2009 tentang Pengelolaan Card Berbasis
Pembayaran Instrumen Aktivitas Bank Indonesia menempatkan sebuah tanggung jawab penyedia kartu untuk
memberikan layanan aman. http://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/475456a0b7e343f382f9e61edfc5ac8cse_111009.pdf

ii. Hukum R.I. No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah hukum negara dan karena itu dianggap memiliki kekuatan lebih besar dari ketentuan Bank Indonesia.

Pasal 19 sangat relevan
(**1)** Pengusaha wajib memberikan kompensasi untuk ... kerugian ... konsumen menderita sebagai akibat dari

menggunakan ... jasa yang diperdagangkan.
(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 ... tidak berlaku jika pengusaha dapat membuktikan bahwa
konsumen yang bersalah.

Seperti yang saya tunjukkan di atas, yang terakhir tidak dapat dibuktikan.
.....
Akhirnya, saya lebih suka bahwa 'proses penyelesaian' akan tertunda mengingat bahwa departemen Anda belum dipertimbangkan titik saya membuat surat ini, maupun bukti dalam dokumen difotokopi pada 19 Juli.

Silakan mengatur pertemuan untuk membahas hal ini lebih lanjut.

Signature
19.12.16

Contact details
.....
Original English Version

re. **Nomor: 18/322/DKSP-GPSP-PPK/Srt/Rhs. Discussion Points**

Correspondence with B.I.
1. I visited your department on July 15th.
a. I was assured by 'Asisten Manajer' Melati Pramudyastuti that the investigation would take a month.
b. I telephoned on 26 August (ref. no: 2016.0826,0052) and was informed that "[My] case **will be** dealt with."
This lead me to believe that nothing had been done to process the investigation!
c. Your letter arrived five months after my visit.

Dispute Resolution Process
I am grateful for that offer.

However:
a. The attached forms are impossible to complete because of the layout.
The information boxes are only **2mm** high.
b. There is a factual error: You give the address for a BNI ATM at Jl. Asem Baris No 15B, Jatinegara, which is in **East** Jakarta. However, Jl. Asem Baris is in Kebon Baru, Tebet, **South** Jakarta.
N**ote**: I have no information that the ATM skimmed was that particular one. I merely pointed out to Bank Permata that I preferred to use that one because when withdrawing large sums of cash (e.g. Rp.6 million) it had the option to withdraw Rp.1,200,000 a time.
+
The ATM 'investigated' has since been removed: why?

Lack of logic
a. The statement by the "operator" (who?) that the physical card was used is an implication that I, or someone else, withdrew the money. No-one has had access to the card, or the PIN number. Members of my family are prepared to swear affidavits to that effect.
b. You also state that BNI says that the CCTV records for the dates given for the skimming are non-existent because of the time lapse.
Notes:
i. I reported the skimming to Bank Permata Customer Care in Jl. Sudirman on Dec. 22nd, the day after discovering the unauthorised withdrawals. If Bank Permata had acted at that point, there may have been proof on the CCTV.
ii. When I returned on January 14th, there was no record of my previous visit. (see Kronologi)
iii. At a meeting in my house on March 14th, as witnessed by my wife, Lily Armita Nasution, Pak Satria of Bank Permata's Customer Care Dept. stated that the CCTV at the BNI ATM in Asem Baris was "broken".
Note: Neither reason offers 'proof' of the use of a "physical card", nor is there any evidence that the unauthorised withdrawals were in fact caused by the tampering of a specific ATM.
ATM Skimming in Indonesia
Historical
A Ph.D thesis published in 2007: **Towards a Better Credit Card Strategy in Indonesia**
For years, credit card fraud has been a major problem in the Indonesian payments system. Numerous efforts have been made to mitigate this payment crime. Nevertheless, the high fraud losses recorded in

particular by banks and other parties in credit card networks suggests that more actions still need to be taken. https://business.uow.edu.au/content/groups/public/@web/@commerce/@econ/documents/doc/uow120442.pdf
Q. It is now ten years later: what further actions have been taken?

Recent
Note: Indonesia attends Interpol's European ATM Security Team (EAST) meetings.
i. In August 2015 EAST reported that Indonesia was the top location for ATM losses followed by the US and the Philippines. https://www.ncr.com/company/blogs/financial/card-skimming-the-atm-fraud-that-just-wont-go-away
ii. It was reported at the 39th EAST meeting held at Europol in The Hague on 8th June 2016 that the "Asia-Pacific region (particularly Indonesia) and the USA are where the majority of ATM related fraud attacks were reported." https://www.european-atm-security.eu/east-publishes-european-fraud-update-2-2016/
iii. At the EAST conference in Bucharest, Romania on 12th October 2016 considering counter-measures against card skimming. along with the USA and India, Indonesia reported the use of M3 – Card Reader Internal Skimming devices https://www.european-atm-security.eu/tag/card-skimming/

Magnetic Stripe Cards v Chip Embedded Cards
i. Cardholders' confidential data is more secure on a chip-embedded payment card than on a card with a magnetic strip. However, as some parts of the world have been slow to embrace EMV, card-present fraud has migrated, chiefly to the Americas and Southeast Asia, the Philippines and Indonesia in particular. https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/forgery-of-money-and-means-of-payment/payment-fraud

ii. BI has ... *set a deadline for banks to switch all debit cards using magnetic stripes to ones that use chip technology by the end of 2021, with the transition period starting June 30, 2017. The chips are touted to be much more secure than the old magnetic stripe card, which are vulnerable to skimming and counterfeiting.* http://www.thejakartapost.com/news/2016/09/05/consumers-banks-cheer-new-payment-integration-plan.html

EAST lists 10 (ten) different card skimming devices
https://www.european-atm-security.eu/industry-information/terminology-locations-cdc-devices-atms/
Other devices
Periscope skimmer http://krebsonsecurity.com/2016/09/secret-service-warns-of-periscope-skimmers/
Spy cams https://www.youtube.com/watch?v=Ty1TEXg6zP4
More here http://krebsonsecurity.com/2010/05/fun-with-atm-skimmers-part-iii/
……
Legal Responsibilities

i. Through **B.I. Regulation Number 11/10/PBI/2009 dated 13 April 2009** concerning Management of Card-Based Payment Instrument Activities Bank Indonesia places an onus on card providers to provide a secure service. http://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/475456a0b7e343f382f9e61edfc5ac8cse_111009.pdf

ii. R.I. Law No.8 1999 Concerning Consumer Protection is a law of the land and therefore is presumed to have greater force than Bank Indonesia's regulations.

Article 19 is particularly relevant
(1) Entrepreneurs are obligated to give compensation for the ... losses ... consumers suffer as a result of using ... services traded.
(5) The provisions as intended by Section 1 ... shall not be valid if the entrepreneurs can prove that the consumer is at fault.
As I point out above, the latter can not be proven.

Finally, I would prefer that the 'resolution process' be delayed given that your department has not taken into consideration the point I am making in this letter, nor the evidence in the documents photocopied on July 19th.

Please arrange a meeting to discuss these matters further.

1. http://jakartass.net/2016/03/wilco-tango-foxtrot/
2. http://jakartass.net/2016/07/atm-skimming-update /