

**Lampiran Siaran Pers**  
**OJK VIRTUAL INNOVATION DAY 2022**  
**JAKARTA, 10 OKTOBER 2022**

**1. OJK INNOVATION DAY 2022 (OVID 2022)**

- a. **OJK mulai menyelenggarakan acara tahunan OJK Virtual Innovation Day sejak tahun 2020.** OVID Tahun 2021, topik yang diangkat adalah “Membangun Ekosistem Keuangan Digital yang Kuat dan Berkelanjutan di tengah Pandemi Covid 19”.
- b. OVID tahun 2022 mengangkat topik “**Building Trust in Digital Financial Ecosystem**” dan juga merupakan pre-event Indonesia Fintech Summit (IFS) 2022. Tema ini diangkat mengingat *digital trust* memberikan keyakinan kepada konsumen untuk memanfaatkan layanan keuangan digital.
- c. Selain memberikan keyakinan kepada pelanggan, konsumen juga semakin yakin bahwa **data dan aset mereka akan dikelola dengan aman**. Dari aspek bisnis, mitra bisnis juga akan lebih nyaman dengan industri keuangan digital karena mengetahui bahwa masalah privasi dan keamanan mereka ditanggapi dengan serius.
- d. **OVID Tahun 2022 merupakan kolaborasi antara OJK dan Asosiasi Fintech yang dilakukan secara hybrid dengan beberapa sesi pembahasan bersama regulator, pelaku Fintech, serta pemangku kepentingan terkait** untuk membahas:
  - Strategi untuk membangun digital trust dalam ekosistem digital keuangan.
  - Program Peningkatan Kapasitas Suptech dan Regtech OJK sebagai salah satu Inisiatif Strategis OJK 1-2022: “Percepatan Digitalisasi OJK Dalam Rangka Optimalisasi Efektivitas Pengawasan dan Perizinan Terintegrasi dan Berbasis IT”.
  - Inisiatif Automated Chatbot untuk menangani pertanyaan/keluhan konsumen.
  - Modul Literasi Keuangan Digital yang ditujukan dalam rangka meningkatkan pemahaman konsumen sebelum memilih layanan/produk keuangan digital.
  - Inisiatif Suptech dan Regtech untuk memastikan industri keuangan digital yang bertanggung jawab.
- e. Pada OVID 2022 tahun ini, **OJK juga meresmikan Digital Financial Literacy Modules, Chatbot Customer Support Technology, and OJK's SupTech and RegTech Capacity Building** dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen, meningkatkan literasi digital konsumen, dan meningkatkan kapasitas pengetahuan bagi pegawai OJK dalam melakukan pengawasan. Adapun pengembangan ketiga hal tersebut dilakukan bersama lembaga donosr seperti Asian Development Bank, Bill Melinda Gates Foundation, Cambridge Center for Alternative Finance, dan World Bank.

## 2. CHATBOT - CUSTOMER SUPPORT TECHNOLOGY

- a. Sebagaimana mandat Pasal 29 huruf a UU OJK, diatur bahwa **OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi salah satunya yaitu menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen** yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.
- b. Dalam rangka mengimplementasikan hal tersebut, OJK berupaya mengoptimalkan teknologi untuk melakukan pengawasan baik dalam rangka pengawasan *prudential* dan *market conduct*/perlindungan konsumen yang dikenal dengan **Supervisory Technology (SupTech)**.
- c. **Dalam hal perlindungan konsumen, salah satu inisiatif Suptech yang sedang dikembangkan OJK yaitu Consumer Support Technology (CST) berupa Chatbot-CST.** Project ini dimulai pada tahun 2019 yang melibatkan beberapa satker. Adapun project ini didukung oleh Biil Melinda Gates Foundation berupa Technical Assistant dari Microsave Consultant.
- d. Aplikasi chatbot memiliki fitur untuk mendukung OJK dalam memantau dan mendengarkan konsumen sektor jasa keuangan. Chatbot mempergunakan *big data analytics, machine learning, text mining* dan teknologi serupa lainnya untuk **memperkuat pengawasan *market conduct* terutama penanganan keluhan dan identifikasi perilaku penyedia layanan jasa keuangan yang berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen.**
- e. Platform chatbot-CST menjadi *one gate solution* dalam hal pengaduan konsumen yang diintegrasikan dengan aplikasi OJK seperti: aplikasi chat (Whatsapp, telegram, line), website OJK, media sosial, dan APPK. Lebih jauh, teknologi yang dipergunakan dalam Chatbot-CST memungkinkan OJK untuk melakukan:
  - Pelacakan iklan layanan keuangan yang mengandung unsur pelanggaran *market conduct* baik yang diposting di media sosial ataupun di website/aplikasi.
  - Pelacakan pelanggaran *market conduct* yang dilakukan oleh penyedia layanan jasa keuangan di media sosial.
  - Edukasi kepada konsumen dan otomatisasi penanganan penerimaan pertanyaan atau menganalisis keluhan konsumen secara responsif.
  - Digitalisasi proses aplikasi kontak 157 helpline OJK.
- f. Ke depannya, **OJK akan menjadi *role model* bagi regulator yang menerapkan teknologi chatbot berbasis Artificial Intelligence dimana chatbot sebagai Virtual Assistant** dan memiliki beragam kegunaan dalam meningkatkan perlindungan konsumen, diantaranya: (i) Sosialisasi, Training, dan Learning Services; (ii)

Penanganan komplain secara otomatis; (iii) Digital Customer Services and Digital Library; (iv) Knowledge Management System; (v) Search Engine dan Virtual Assistant.

### 3. DIGITAL FINANCIAL LITERACY MODULES

- a. **Pengembangan Modul Digital Financial Literacy (DFL) merupakan kolaborasi antara OJK dan Asian Development Bank** dalam rangka meningkatkan literasi digital masyarakat, meningkatkan inklusi keuangan melalui pemanfaatan layanan keuangan digital, meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital, dan memitigasi risiko kejahatan siber.
- b. Pengembangan Modul DFL direncanakan sejumlah 19 modul dimana **sampai dengan saat ini telah diselesaikan sebanyak 5 modul yaitu Modul Choosing Service for You, Modul Be a Cyber Ninja, Modul Know Your Fintech; dan Modul Customer Support Channel.**
- c. **Modul Digital Financial Literacy disusun dalam bentuk buku, buku elektronik (ebook), dan aplikasi permainan Smart Digital Indonesia** yang dapat diunduh pada platform android dengan *assistance* dari Asian Development Bank.

### 4. PROGRAM CAPACITY BUILDING SUPTECH & REGTECH

- a. OJK berupaya untuk terus melakukan penguatan pengawasan SJK dengan memanfaatkan teknologi (atau dikenal dengan: *Supervisory Technology/suptech*). **Pemanfaatan SupTech diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengawasan SJK, serta dapat mendeteksi potensi pelanggaran secara *real-time*.**
- b. Adapun implementasi Suptech dan Regtech di OJK dibagi dalam periode tiga tahun sesuai urutan prioritas berdasarkan hasil analisis gap, terutama terkait empat pilar, yaitu: **penguatan *data management*, penguatan aplikasi, peningkatan kapasitas SDM dan organisasi, serta penyusunan kebijakan penunjang.**
- c. **Keempat pilar tersebut dilakukan secara kolaboratif dengan berbagai satuan kerja di OJK.** Dari sisi evaluasi dan penguatan data management, aplikasi dan infrastruktur, OJK telah melakukan penyempurnaan arsitektur data, lanjutan pengembangan EDW SJK terintegrasi, *dashboard business intelligence*, *enhancement* aplikasi OBOX, serta pembangunan *Security Operation Center*.
- d. **Dari sisi peningkatan kapasitas SDM, Program SupTech memerlukan optimalisasi dan pengembangan kualifikasi, keahlian, dan keterampilan SDM,** terutama terkait beberapa aspek diantaranya: (i) peningkatan skill pendukung utama seperti *data science* dan pengetahuan atas teknologi terkini; (ii) pemahaman dasar terkait konsep data dan analitik; dan (iii) Menjadikan *data science* sebagai kompetensi utama.

- e. **OJK bekerjasama dengan Cambridge Center for Alternative Finance (CCAF) dalam mengembangkan Curriculum Capacity Building Suptech & Regtech.** Adapun program yang akan dikembangkan terdiri dari beberapa level mulai dari High Level Workshop Suptech dan Regtech OJK yang melibatkan Dewan Komisioner sampai dengan program yang bersifat teknis kepada pegawai di satuan kerja OJK yang melakukan pengawasan.
- f. **Dalam kurikulum tersebut, beberapa area *skill and knowledge* yang akan diperkuat oleh OJK** diantaranya adalah:
- Financial Innovation and Regulation,
  - A Financial Innovation and RegTech Overview, Supervisory Technology: (Include Classification of SupTech Use Cases), SupTech Supervisory Tools,
  - Data science fundamentals, Data analytics, Predictive Analytics, Cutting Edge Data Tools, Responsible use of Tools, and Product Management.
  - Fundamental of Digital Structure, Intro to Automation, Advanced Supervisory Technologies.
  - Blockchain and AI in Suptech and RegTech.
- g. **Pegawai OJK diharapkan memiliki keterampilan dalam pemanfaatan SupTech dan dapat diintegrasikan sebagai bagian dari kemampuan pengawas OJK,** diantaranya:
- Kemampuan untuk secara akurat menilai dan mengartikulasikan data yang harus tersedia untuk melakukan analisis (misalnya, deskripsi data, perincian, dan panjang riwayat) dan untuk menggambarkan latensi yang diizinkan untuk ketersediaan data yang memastikan bahwa keputusan atau rekomendasi dapat dilakukan dengan tepat waktu.
  - Kemampuan dalam menilai kualitas data dan dampaknya terhadap pengambilan keputusan pengawasan yang akurat.
  - Kemampuan untuk menggunakan *tools* statistik, analitik dan alat penambangan data untuk memahami kinerja bisnis secara historikal dan/atau memprediksi kinerja bisnis di masa depan.
  - Keterampilan dan pengalaman dalam menggunakan alat penemuan informasi untuk mengungkap karakteristik data dan mengidentifikasi sumber baru untuk pelaporan, analisis kueri ad hoc, dan analisis statistik.
  - Kemampuan untuk menggunakan *tools* pemrograman tingkat lanjut seperti yang sering digunakan dalam *big data analytics* termasuk Java, Python, Ruby, MapReduce, dan Spark.

- Kemampuan dalam menggunakan silsilah data (taksonomi data) untuk mengevaluasi transformasi dan siklus data serta sumber data yang dipilih untuk membuat keputusan pengawasan.
- Kemampuan untuk menyelaraskan kebutuhan akses data dengan standar kebijakan keamanan dan kerahasiaan dalam cakupan pengawasan.

#### **h. 4<sup>TH</sup> INDONESIA FINTECH SUMMIT DAN BULAN FINTECH NASIONAL 2022**

**Tanggal pelaksanaan : 11 November 2022 – 12 Desember 2022**

##### **Indonesia Fintech Summit 2022 (IFS 2022)**

- a. Indonesia Fintech Summit pertama kali diselenggarakan pada tahun 2019 sebagai wadah bagi regulator, perusahaan Fintech, pelaku jasa keuangan, pemangku kepentingan di sektor jasa keuangan, dan masyarakat luas untuk membahas pengembangan ekosistem digital dan potensi kolaborasi (*matchmaking business*).
- b. Selain itu, IFS 2022 juga menjadi wadah bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem keuangan digital untuk membahas pengembangan inovasi, pelaksanaan inovasi yang bertanggung jawab melalui penerapan prinsip-prinsip GRC (*Governance, Risk and Compliance*), dan strategi percepatan adopsi Fintech.
- c. IFS 2022 akan menjadi forum strategis untuk membahas potensi risiko termasuk meningkatnya serangan siber, pelanggaran data, dan penipuan akibat peningkatan adopsi Fintech. Peningkatan mitigasi risiko ini juga dilakukan dalam rangka perlindungan konsumen dan peningkatan literasi keuangan digital.
- d. Beberapa topik yang diusulkan dalam IFS 2022 diantaranya:
  - Track #1: Regulatory Framework and Adoption of Good Governance Principles
  - Track #2. Infrastructure for Innovation
  - Track #3. Innovation in Fintech: Promoting Financial & Economic Inclusion

##### **Bulan Fintech Nasional**

- a. Hari Fintech Nasional diadakan setiap tanggal 11 November untuk mengakomodir masifnya penggunaan Fintech pada momentum Hari Belanja Online 11.11, sekaligus untuk mengawali Bulan Fintech Nasional.
- b. Bulan Fintech Nasional (dahulu bernama: Pekan Fintech Nasional) dimulai pertama kali pada tahun 2020 dalam format full virtual untuk memfasilitasi dan mendorong para pelaku usaha serta konsumen mengadopsi Fintech dan menjadi sarana edukasi dan peningkatan literasi keuangan digital.

- c. Pelaksanaan Bulan Fintech Nasional merupakan kolaborasi antara Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Asosiasi Fintech P2P Lending, dan Asosiasi Fintech Syariah, serta dengan dukungan dari 10 Kementerian/Lembaga internasional. Bulan Fintech Nasional menawarkan 111+ acara virtual dengan lebih dari 300 pembicara (lokal dan internasional) serta 130 program. Pelaksanaan pada tahun lalu telah menarik lebih dari 1,1 juta penonton/peserta dan menjangkau hingga 73,6 juta orang.
- d. Sebagai kelanjutan pada tahun lalu, Pemerintah/regulator, penyelenggara Fintech, dan pelaku e-commerce berkolaborasi untuk mempercepat digitalisasi di sektor jasa keuangan dengan menyeimbangkan antara inovasi, pertumbuhan, dan tata kelola. Selain itu, acara ini diharapkan dapat meningkatkan literasi dan inklusi keuangan digital melalui program pemberian insentif/diskon/promosi khusus kepada pengguna dan rangkaian acaranya yang memanfaatkan momentum Hari Belanja Online Nasional (Harbolnas).