



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 12 /POJK.03/2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dengan semakin tingginya persaingan di industri jasa keuangan, mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta secara berkesinambungan;
- b. bahwa untuk mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyelarasan strategi bisnis yang lebih tepat sasaran;
- c. bahwa sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank;
- d. bahwa untuk mewujudkan penyelarasan strategi bisnis agar lebih tepat sasaran, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu

untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik;

- e. bahwa inovasi layanan dan penyelarasan strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital;
- f. bahwa penyediaan layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank;
- g. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf f, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
 2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4867);
 3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Bank adalah Bank Umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Bank Umum Syariah serta Unit Usaha Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri.
2. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
3. Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.
4. Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.

5. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang mengenai Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 2

- (1) Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital.
- (2) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip kehati-hatian, dan memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB II

LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK

Bagian Kesatu

Umum

Pasal 3

Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dengan memanfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*).

Bagian Kedua

Persyaratan Bank Penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik

Pasal 4

Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib termasuk dalam kelompok Bank Umum berdasarkan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Ketiga
Tata Cara Permohonan Persetujuan
Layanan Perbankan Elektronik

Pasal 5

- (1) Bank wajib memuat rencana penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik dalam rencana bisnis Bank.
- (2) Bank yang menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Untuk memperoleh persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bank wajib mengajukan permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dilengkapi dengan dokumen berupa:
 - a. bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik yang paling sedikit memuat:
 1. struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
 2. kebijakan, sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik;
 3. kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk Layanan Perbankan Elektronik;
 4. hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Elektronik;
 5. kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari

- (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*);
6. hasil analisis aspek hukum;
 7. uraian sistem informasi akuntansi; dan
 8. program perlindungan dan edukasi nasabah;
- b. hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk Layanan Perbankan Elektronik baru yang diterbitkan pada periode 1 (satu) tahun mendatang; dan
- c. dokumen pendukung lain dalam hal diperlukan.
- (5) Penyampaian permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem Teknologi Informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, dan/atau praktik atau standar yang berlaku secara nasional maupun internasional.
- (6) Permohonan persetujuan Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus diajukan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi.
- (7) Penyelenggaraan Teknologi Informasi untuk kegiatan Layanan Perbankan Elektronik yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi, tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.
- (8) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas terkait.

Bagian Keempat
Pengamanan Data dan Transaksi

Pasal 6

Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Perbankan Elektronik pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh Bank.

BAB III
LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Bagian Kesatu
Umum

Pasal 7

Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital yang dapat berupa produk lanjutan dari Layanan Perbankan Elektronik.

Pasal 8

- (1) Layanan Perbankan Digital dapat disediakan oleh:
 - a. Bank; dan/atau
 - b. Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank.
- (2) Mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat berupa LJK atau lembaga non-LJK.

Pasal 9

- (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital wajib membentuk unit atau fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.

- (2) Unit atau fungsi yang menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas paling sedikit untuk:
- a. menyusun kebijakan, standar, dan prosedur penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital;
 - b. memastikan kesesuaian antara penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dengan rencana strategis kegiatan usaha Bank;
 - c. memantau pelaksanaan kerja sama dengan mitra Bank dalam penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital;
 - d. memantau data transaksi keuangan Layanan Perbankan Digital;
 - e. memastikan efektivitas langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital;
 - f. memantau kendala dan permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital; dan
 - g. memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya terkait Layanan Perbankan Digital yang dimiliki Bank.

Bagian Kedua

Layanan Perbankan Digital oleh Bank

Pasal 10

- (1) Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a berupa:
- a. administrasi rekening;
 - b. otorisasi transaksi;
 - c. pengelolaan keuangan; dan/atau
 - d. pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

- (2) Bank dalam menyediakan Layanan Perbankan Digital berupa otorisasi transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, wajib memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Pasal 11

- (1) Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Perbankan Digital, Bank wajib melakukan:
- a. identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan
 - b. verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud dalam huruf a.
- (2) Bank melakukan verifikasi atas informasi dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dengan:
- a. melalui tatap muka:
 1. secara langsung (*face to face*); atau
 2. menggunakan perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik Bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah; dan/atau
 - b. tanpa melalui tatap muka namun menggunakan perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik Bank atau perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah.
- (3) Dalam melakukan verifikasi dengan perangkat keras dan/atau perangkat lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a angka 2 dan ayat (2) huruf b, Bank harus memperhatikan faktor keaslian (*authentication factor*).
- (4) Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).

- (5) Dalam hal Bank melakukan verifikasi tanpa melalui tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, Bank wajib menerapkan faktor ciri khas anda (*what you are*) sebagai salah satu dari 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*).

Pasal 12

- (1) Dalam melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1), Bank dapat memanfaatkan data dan/atau informasi milik lembaga atau instansi yang berwenang dan/atau sumber lain, yang sudah memiliki hubungan kerja sama dengan Bank.
- (2) Bank harus memastikan kesiapan infrastruktur pendukung dalam pemanfaatan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Ketiga

Layanan Perbankan Digital oleh Bank Berdasarkan Perjanjian Kemitraan antara Bank dengan Mitra Bank

Pasal 13

- (1) Layanan Perbankan Digital oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b berupa:
 - a. layanan informatif;
 - b. layanan transaksional; dan/atau
 - c. layanan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam melakukan kerja sama dengan mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 14

Mitra Bank dalam melakukan penyediaan layanan informatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf a wajib berupa LJK.

Pasal 15

- (1) Mitra Bank dalam melakukan penyediaan layanan transaksional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (1) huruf b berupa:
 - a. LJK; dan/atau
 - b. lembaga non-LJK.
- (2) Mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berupa penyedia layanan keuangan berbasis Teknologi Informasi wajib telah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas lain yang berwenang.
- (3) Penyediaan layanan transaksional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memanfaatkan konektivitas antara sistem elektronik milik Bank dengan sistem elektronik milik mitra Bank.
- (4) Bank dilarang menjadi *market place* dalam menyediakan layanan transaksional kepada mitra Bank melalui aplikasi dan/atau situs web milik Bank.
- (5) Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor keaslian (*two factor authentication*) untuk verifikasi transaksi keuangan pada layanan transaksional.

Pasal 16

- (1) Dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank, Bank wajib memiliki:
 - a. kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra Bank; dan
 - b. perjanjian kerja sama secara tertulis dengan mitra Bank yang disusun dengan menggunakan Bahasa Indonesia.

- (2) Bank hanya dapat menyediakan informasi produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank yang dinyatakan dalam perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b.

Pasal 17

- (1) Bank dilarang menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank.
- (2) Penggunaan logo dan/atau atribut Bank dalam dokumen pemasaran yang digunakan hanya bertujuan untuk menunjukkan kerja sama antara Bank dengan mitra Bank.
- (3) Produk yang ditawarkan oleh mitra Bank selain LJK berupa Bank tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai lembaga penjamin simpanan.

Bagian Keempat

Persyaratan Bank Penyelenggara

Layanan Perbankan Digital

Pasal 18

Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. memiliki peringkat profil risiko dengan Peringkat 1 (satu) atau Peringkat 2 (dua) berdasarkan penilaian tingkat kesehatan Bank periode penilaian terakhir;
- b. memiliki infrastruktur Teknologi Informasi dan manajemen pengelolaan infrastruktur Teknologi Informasi yang memadai; dan

- c. termasuk dalam kelompok Bank Umum berdasarkan kegiatan usaha yang paling sedikit dapat melakukan kegiatan usaha Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Kelima

Tata Cara Permohonan Persetujuan Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital

Pasal 19

- (1) Bank wajib memuat rencana penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank dan/atau oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank dalam rencana bisnis Bank.
- (2) Bank yang memiliki rencana penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital yang diwajibkan memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - a. Layanan Perbankan Digital yang baru pertama kali diterbitkan; dan/atau
 - b. pengembangan Layanan Perbankan Digital yang memiliki karakteristik berbeda dan/atau menambah atau meningkatkan eksposur risiko tertentu pada Bank.
- (4) Untuk memperoleh persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bank yang memiliki rencana penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital wajib mengajukan permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dilengkapi dengan dokumen yang memuat hal sebagai berikut:

- a. bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital yang paling sedikit memuat:
 1. struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
 2. kebijakan, sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penerbitan produk Layanan Perbankan Digital;
 3. kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk Layanan Perbankan Digital;
 4. hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Digital;
 5. kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*);
 6. hasil analisis aspek hukum;
 7. uraian sistem informasi akuntansi; dan
 8. program perlindungan dan edukasi nasabah;
 - b. hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk Layanan Perbankan Digital baru yang diterbitkan pada periode 1 (satu) tahun mendatang; dan
 - c. dokumen pendukung lain dalam hal diperlukan.
- (6) Penyampaian permohonan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem Teknologi Informasi terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, dan/atau praktik atau standar yang berlaku secara nasional maupun internasional.

- (7) Permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (4) harus diajukan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi.
- (8) Penyelenggaraan Teknologi Informasi untuk kegiatan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi, tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.
- (9) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas terkait.

BAB IV

IMPLEMENTASI LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK ATAU LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Pasal 20

- (1) Bank harus melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 atau Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 paling lama 6 (enam) bulan sejak persetujuan diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal Bank tidak melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sejak persetujuan diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), persetujuan Otoritas Jasa Keuangan menjadi tidak berlaku.

- (3) Dalam hal persetujuan Otoritas Jasa Keuangan sudah tidak berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dan Bank tetap akan melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, Bank wajib menyampaikan kembali permohonan persetujuan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

BAB V

PERLINDUNGAN NASABAH

Pasal 21

- (1) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
- (2) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.
- (3) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

BAB VI

PELAPORAN

Pasal 22

- (1) Bank wajib menyampaikan laporan realisasi Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 3 (tiga) bulan setelah implementasi.

- (2) Bank wajib menyampaikan laporan kondisi terkini penggunaan Teknologi Informasi, laporan rencana pengembangan Teknologi Informasi, laporan hasil audit Teknologi Informasi, dan laporan insidentil dalam penyelenggaraan Teknologi Informasi yang terkait dengan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital.

Pasal 23

- (1) Format permohonan persetujuan Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan format permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, serta laporan realisasi Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (1) mengacu pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Jangka waktu dan format penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.

Pasal 24

- (1) Permohonan persetujuan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 atau Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, serta penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23 disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara daring (*online*).

- (2) Dalam hal sarana penyampaian permohonan persetujuan dan/atau pelaporan secara daring (*online*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia atau telah tersedia namun terdapat gangguan teknis, permohonan persetujuan dan/atau pelaporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan alamat:
- a. Departemen Pengawasan Bank terkait, Departemen Perbankan Syariah atau Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta; atau
 - b. Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, sesuai dengan wilayah tempat kedudukan kantor pusat Bank.

BAB VII

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 25

Otoritas Jasa Keuangan dapat memerintahkan Bank untuk menghentikan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital, dalam hal berdasarkan evaluasi Otoritas Jasa Keuangan, layanan yang diselenggarakan:

- a. tidak sesuai dengan rencana pelaksanaan aktivitas baru yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan atau persetujuan dan/atau pencatatan produk dari Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau
- b. berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja dan reputasi Bank.

BAB VIII

SANKSI

Pasal 26

- (1) Bank yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2), Pasal 4, Pasal 5 ayat (1), Pasal 5 ayat (2), Pasal 5 ayat (3), Pasal 5 ayat (8), Pasal 6, Pasal 9 ayat (1), Pasal 10 ayat (2), Pasal 11 ayat (1), Pasal 11 ayat (4), Pasal 11 ayat (5), Pasal 14, Pasal 15 ayat (2), Pasal 15 ayat (4), Pasal 15 ayat (5), Pasal 16 ayat (1), Pasal 17 ayat (1), Pasal 19 ayat (1), Pasal 19 ayat (2), Pasal 19 ayat (4), Pasal 19 ayat (9), Pasal 20 ayat (3), Pasal 21 ayat (1), dan/atau Pasal 21 ayat (2), dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan Bank;
 - c. larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru;
 - d. pembekuan kegiatan usaha tertentu; dan/atau
 - e. pencantuman anggota direksi, dewan komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kemampuan dan kepatutan.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, dan/atau huruf e dapat dikenakan baik dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.

Pasal 27

- (1) Bank yang tidak memenuhi ketentuan pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dikenakan sanksi administratif berupa:
 - a. denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) per hari keterlambatan per laporan; atau
 - b. denda sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) per laporan, bagi Bank yang belum menyampaikan laporan setelah 1 (satu) bulan sejak batas akhir waktu penyampaian laporan.
- (2) Pengenaan sanksi denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghilangkan kewajiban penyampaian laporan.

BAB IX

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 28

- (1) Proses pengajuan permohonan persetujuan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik yang telah diajukan sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku, mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.
- (2) Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku, pengajuan permohonan persetujuan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik tunduk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

BAB X
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 29

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 6 Agustus 2018

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN,

ttd

WIMBOH SANTOSO

diundangkan di Jakarta
pada tanggal 8 Agustus 2018

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 127

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 12 /POJK.03/2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

I. UMUM

Industri jasa keuangan di Indonesia merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Banyaknya variasi pelaku industri jasa keuangan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan Teknologi Informasi maupun perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan. Fenomena tersebut dewasa ini mendorong munculnya pelaku jasa keuangan baru yang dikenal sebagai penyedia layanan jasa keuangan berbasis Teknologi Informasi (*financial technology*) yang menawarkan inovasi baru dalam layanan jasa keuangan. Hal tersebut berdampak terhadap peningkatan persaingan pada industri jasa keuangan dan mendorong para pelaku untuk dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memberikan nilai tambah kepada nasabah agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Bank sebagai salah satu pelaku utama industri jasa keuangan yang memberikan layanan perbankan secara langsung kepada masyarakat juga perlu melakukan terobosan dalam memberikan pelayanan. Pola interaksi yang terjadi antara nasabah dengan Bank saat ini sebagian besar masih berupa interaksi fisik yang dilakukan baik melalui jaringan kantor Bank maupun perangkat milik Bank secara manual, yang memerlukan waktu relatif lebih lama dan kurang praktis.

Pada sisi lain, pelayanan terhadap nasabah Bank di Indonesia masih berorientasi pada produk (*product-centric*). Dalam menjawab tantangan persaingan yang semakin ketat, Bank perlu menyelaraskan strategi penyediaan layanan jasa keuangan yang berorientasi pada nasabah secara personal (*customer-centric*).

Peran Teknologi Informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan Teknologi Informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Penggunaan Teknologi Informasi tersebut dapat dilakukan oleh Bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra Bank. Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi, Bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah.

Peningkatan penggunaan Teknologi Informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan Teknologi Informasi.

Inovasi pelayanan, kerja sama dengan mitra Bank, dan otomatisasi proses menjadi beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Bank, terutama dalam menghadapi risiko yang mungkin muncul dari setiap strategi yang akan dirumuskan pada masa depan. Layanan Perbankan Digital (*Digital Banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain Layanan Perbankan Digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi Bank, terutama terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, Bank diharapkan dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital dengan tetap mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital merupakan salah satu upaya Bank dalam rangka berperan aktif untuk memperluas akses keuangan masyarakat.

Perluasan akses keuangan masyarakat antara lain melalui pembukaan rekening simpanan di Bank yang dapat dilakukan secara mandiri dan peningkatan layanan keuangan untuk mempermudah pengelolaan keuangan nasabah.

Ayat (2)

Penerapan manajemen risiko mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko oleh Bank.

Pasal 3

Contoh saluran distribusi (*delivery channel*) Layanan Perbankan Elektronik antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *phone banking*, *Short Message Services (SMS) banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *Point of Sales (POS)*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Pasal 4

Yang dimaksud dengan “ketentuan Otoritas Jasa Keuangan” antara lain mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank, kegiatan usaha Bank Umum berdasarkan modal inti, dan/atau produk dan aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional yang perlu memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan adalah produk baru yang memiliki karakteristik berbeda dengan produk yang telah ada di Bank dan/atau menambah atau meningkatkan eksposur risiko tertentu pada Bank.

Contoh Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional antara lain pemindahbukuan, transfer dana, pembayaran, dan pembelian.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Angka 1

Yang dimaksud dengan “manajemen” antara lain direksi, dewan komisaris, dan komite pengarah Teknologi Informasi.

Angka 2

Cukup jelas.

Angka 3

Cukup jelas.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Cukup jelas.

Angka 6

Cukup jelas.

Angka 7

Cukup jelas.

Angka 8

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Dokumen pendukung antara lain dokumen yang dipersyaratkan oleh otoritas terkait, seperti:

1. tanda terdaftar sistem elektronik dan bukti perolehan sertifikasi sistem elektronik, yang diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia; dan/atau
2. dokumen yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Ayat (5)

Hasil pemeriksaan dari pihak independen di luar Bank diperlukan untuk produk Layanan Perbankan Elektronik yang baru pertama kali diterbitkan oleh Bank seperti *internet banking* dan *SMS banking*, yang bersifat transaksional. Untuk penambahan fitur layanan produk Layanan Perbankan Elektronik yang telah ada dan dapat menambah atau meningkatkan eksposur risiko, Bank dapat menyampaikan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh pihak intern Bank yang tidak ikut serta dalam perancangan dan pengembangan sistem aplikasi serta pengambilan keputusan dalam implementasi Layanan Perbankan Elektronik.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Ketentuan Otoritas Jasa Keuangan antara lain:

- a. penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum;
- b. penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah;
- c. penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum;
- d. kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank;
- e. penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan; dan/atau
- f. perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Ketentuan otoritas terkait antara lain ketentuan mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu.

Pasal 6

Prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Perbankan Elektronik pada setiap sistem elektronik mencakup antara lain:

- a. kerahasiaan (*confidentiality*);
- b. integritas (*integrity*);
- c. ketersediaan (*availability*);
- d. keaslian (*authentication*);
- e. tidak dapat diingkari (*non repudiation*);
- f. pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data (*database*), dan aplikasi (*authorization of control*);
- g. pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*);
dan
- h. pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*).

Yang dimaksud dengan “sistem elektronik” adalah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi bagi Bank Umum.

Pasal 7

Contoh Layanan Perbankan Digital:

- a. layanan pembukaan rekening secara mandiri oleh nasabah melalui ATM yang sudah dikembangkan atau aplikasi Bank yang terdapat pada *smartphone*, dan didukung dengan fasilitas antara lain pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, dan/atau *video banking*;
- b. layanan pengajuan kredit perumahan kepada nasabah. Dalam memberikan persetujuan kredit, Bank menganalisis data keuangan nasabah berupa posisi keuangan, pola transaksi, dan portofolio keuangan. Selain itu, Bank juga memberikan saran kepada nasabah dalam membantu pengambilan keputusan pembelian rumah dengan menyediakan data seperti harga dan lokasi rumah dari pihak ketiga yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah. Pengajuan kredit dilakukan secara langsung melalui aplikasi Bank yang terdapat pada *smartphone* nasabah dengan otorisasi transaksi antara lain menggunakan sidik jari.

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “disediakan oleh Bank” adalah Layanan Perbankan Digital yang diselenggarakan oleh Bank. Penyelenggaraan Teknologi Informasi terkait dengan Layanan Perbankan Digital oleh Bank dapat dilakukan oleh Bank secara mandiri dan/atau pihak penyedia jasa Teknologi Informasi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “disediakan oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank” adalah Layanan Perbankan Digital yang diselenggarakan oleh Bank bekerja sama dengan mitra Bank.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dapat dilaksanakan oleh satuan kerja atau unit kerja yang telah ada terkait operasional di Bank, sesuai dengan kompleksitas usaha Bank.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Pemantauan data transaksi keuangan Layanan Perbankan Digital antara lain pemantauan terhadap nominal transaksi, jenis transaksi, frekuensi transaksi, dan kendala yang terjadi dalam transaksi sesuai dengan kelompok periode pemantauan.

Huruf e

Tugas ini dilakukan agar investasi Bank dalam penyelenggaraan dan pengembangan Layanan Perbankan Digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan bisnis Bank.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Huruf a

Administrasi rekening mencakup antara lain pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, hingga penutupan rekening, dengan memanfaatkan media elektronik.

Rekening dapat berupa antara lain:

1. rekening simpanan termasuk simpanan berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* dan/atau *wadi'ah*;
2. rekening kredit atau pembiayaan; dan/atau
3. rekening administratif seperti pengajuan permohonan jaminan antara lain bank garansi, *Letter of Credit (L/C)*, dan jaminan lain.

Contoh administrasi rekening:

1. Nasabah membuka rekening simpanan melalui aplikasi Bank pada *smartphone* milik nasabah. Nasabah melengkapi pengisian data untuk memenuhi persyaratan identitas yang diberikan oleh Bank dengan memanfaatkan fasilitas antara lain pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, dan kamera. Bank dalam melakukan verifikasi data nasabah dapat memanfaatkan data dari pihak ketiga yang telah bekerja sama dengan Bank.
2. Aplikasi Bank pada *smartphone* nasabah dilengkapi dengan fasilitas pengkinian data nasabah dan dapat diverifikasi secara daring (*online*) oleh Bank. Otorisasi perubahan data nasabah dapat menggunakan informasi *biometric*, *password*, dan/atau informasi elektronik lain seperti *Quick Response code (QR code)*.
3. Bank menyediakan fasilitas penutupan rekening secara daring (*online*) melalui ATM yang dilengkapi dengan fasilitas pemindai sidik jari dan kartu identitas. Bank memverifikasi permohonan penutupan rekening tersebut.

Huruf b

Otorisasi transaksi mencakup transaksi keuangan dan/atau transaksi non-keuangan.

Contoh otorisasi transaksi:

1. Bank menyediakan aplikasi *mobile banking* yang sudah dikembangkan dengan teknologi yang dapat membaca data suara nasabah. Nasabah Bank yang telah memiliki *smartphone* yang dilengkapi dengan pemindai suara dapat membuka dan masuk pada

aplikasi *mobile banking* dengan perintah tertentu.

2. Nasabah memiliki *smartphone* yang dilengkapi dengan teknologi dan aplikasi pendukung penggunaan *QR code* dan/atau *Near Field Communication* (NFC). Dalam melakukan transaksi pembayaran pada *merchant* yang bekerja sama dengan Bank, nasabah dapat memindai *QR code* dan/atau NFC dalam *smartphone* pada mesin pembaca yang disediakan oleh *merchant* untuk pendebitan secara otomatis sesuai dengan nominal transaksi.

Huruf c

Pengelolaan keuangan merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank untuk membantu nasabah dalam menganalisis dan merencanakan penggunaan dana sehingga nasabah dapat mengambil keputusan penggunaan dana secara lebih bijak.

Pengelolaan keuangan antara lain meliputi perencanaan keuangan, eksekusi transaksi keuangan, dan konsultasi keuangan yang terkait dengan layanan perbankan.

Contoh pengelolaan keuangan bagi nasabah perorangan, antara lain:

1. Berdasarkan data nasabah, Bank menyediakan fasilitas pengelolaan keuangan secara personal, seperti perencanaan tabungan berjangka untuk kebutuhan pendidikan anak. Bank memberikan hasil analisis terhadap kemampuan keuangan nasabah termasuk alternatif produk keuangan yang sesuai bagi nasabah pada aplikasi Bank. Dalam hal nasabah berminat, nasabah dapat mengajukan produk yang diinginkan melalui aplikasi Bank dengan proses otorisasi sesuai dengan kebutuhan. Bank juga dapat memberikan laporan berkala dan notifikasi terkait dengan periode nasabah dapat menikmati manfaat dari produk yang sudah diajukan.

2. Berdasarkan hasil analisis Bank terhadap data nasabah secara personal, Bank dapat menyediakan informasi pola penggunaan dana nasabah sehingga pada saat nasabah hendak melakukan transaksi di luar kemampuan finansialnya, Bank dapat memberikan saran secara spesifik bagi nasabah.

Contoh pengelolaan keuangan bagi nasabah berupa badan usaha misalnya dalam rangka membantu proses bisnis nasabah, Bank dapat menyediakan fasilitas pengelolaan keuangan yang dapat diakses melalui media elektronik antara lain saluran *internet banking*. Dengan memanfaatkan data dan/atau informasi nasabah, Bank memberikan informasi kritikal terkait bisnis nasabah yang berpengaruh pada posisi keuangan badan usaha nasabah. Bank dapat menyediakan antara lain status pembayaran order nasabah, saldo rekening nasabah, serta status kredit dan penggunaan jaminan.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya berupa *biometric* antara lain sidik jari, suara, dan iris mata dan/atau instrumen elektronik lain antara lain *QR code* dan *NFC*.

Pasal 11

Ayat (1)

Huruf a

Identifikasi nasabah atau calon nasabah dilakukan melalui permintaan data dan informasi sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Angka 1)

Cukup jelas.

Angka 2)

Contoh perangkat lunak milik Bank dan perangkat keras milik Bank yang digunakan untuk verifikasi melalui tatap muka menggunakan perangkat antara lain ATM yang berada pada jaringan kantor Bank yang dilengkapi dengan aplikasi *video banking* yang terhubung langsung secara *real-time online* dengan pegawai Bank.

Bank dapat memanfaatkan perangkat lunak dan perangkat keras lain milik Bank yang dapat memfasilitasi tatap muka antara nasabah atau calon nasabah dengan pegawai Bank secara *real-time online*.

Contoh perangkat lunak milik Bank dengan perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah yang digunakan untuk verifikasi melalui tatap muka antara lain aplikasi milik Bank yang dapat diakses melalui *smartphone* dan/atau komputer tablet milik nasabah atau calon nasabah yang dilengkapi dengan fasilitas *video banking*.

Perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah Bank dilengkapi dengan fitur pendukung verifikasi seperti kamera dan alat pemindai kartu identitas.

Huruf b

Contoh perangkat lunak dan perangkat keras milik Bank yang digunakan untuk verifikasi tanpa tatap muka antara lain ATM yang berada pada jaringan kantor Bank dilengkapi dengan aplikasi yang telah memiliki fungsi antara lain pemindai sidik jari dan pemindai kartu identitas.

Contoh perangkat lunak milik Bank dan perangkat keras milik nasabah atau calon nasabah yang digunakan untuk verifikasi tanpa tatap muka antara lain:

1. aplikasi milik Bank yang dapat diakses dengan perangkat gawai (*mobile device*) antara lain *smartphone* dan/atau komputer tablet; dan/atau
2. situs web (*website*) Bank yang dapat diakses melalui perangkat elektronik antara lain komputer dan/atau laptop.

Bank memastikan media elektronik milik nasabah atau calon nasabah dilengkapi dengan fitur pendukung verifikasi seperti kamera, pemindai, perekam, dan/atau pelacak lokasi.

Ayat (3)

Faktor keaslian (*authentication factor*) berupa:

- a. apa yang anda tahu (*what you know*), antara lain *Personal Identification Number* (PIN), *password*, nomor kartu identitas dan data pribadi;
- b. apa yang anda punya (*what you have*), antara lain kartu magnetis, kartu ber-*chip*, token, *digital signature*, dan bentuk lain yang dapat dipersamakan; dan
- c. ciri khas anda (*what you are*) antara lain *biometric* seperti sidik jari, suara, dan iris mata.

Ciri khas anda (*what you are*) sebagaimana dimaksud pada ayat ini sama dengan *something you are* sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum dan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Selain faktor keaslian (*authentication factor*) sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, Bank dapat memperhatikan faktor keaslian (*authentication factor*) lainnya.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Lembaga atau instansi yang berwenang antara lain Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, dan/atau Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Contoh sumber lain adalah perusahaan telekomunikasi dan/atau perusahaan penyedia data lain, yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran datanya.

Ayat (2)

Infrastruktur pendukung dalam pemanfaatan data atau informasi antara lain berupa perjanjian kerja sama serta ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan.

Pasal 13

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “layanan informatif” adalah layanan yang hanya terbatas pada penyediaan informasi kepada nasabah Bank tanpa ada interaksi lebih lanjut dan tidak diikuti eksekusi transaksi keuangan.

Penyediaan informasi kepada nasabah Bank antara lain:

1. didasarkan pada hasil analisis Bank terhadap portofolio nasabah; dan
2. bersifat personal atau spesifik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah,

sehingga informasi yang disediakan Bank untuk satu nasabah dengan nasabah yang lain dapat berbeda.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “layanan transaksional” adalah layanan yang diawali dengan penyediaan informasi kepada nasabah Bank yang dapat disertai dengan fasilitas untuk berinteraksi dengan Bank dalam rangka membantu pengambilan keputusan transaksi keuangan sesuai

dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, sebelum dilakukannya eksekusi transaksi oleh nasabah.

Penyediaan informasi kepada nasabah Bank antara lain:

1. didasarkan pada hasil analisis Bank terhadap portofolio nasabah; dan
2. bersifat personal atau spesifik sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah,

sehingga informasi yang disediakan Bank untuk satu nasabah dengan nasabah yang lain dapat berbeda.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “layanan lain” adalah bentuk layanan baru selain layanan informatif dan layanan transaksional.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “ketentuan peraturan perundang-undangan” antara lain Undang-Undang mengenai perbankan, Undang-Undang mengenai perbankan syariah, Undang-Undang mengenai pasar modal, dan/atau Undang-Undang mengenai asuransi.

Pasal 14

Contoh layanan informatif yang dapat disediakan oleh Bank berdasarkan perjanjian kemitraan antara Bank dengan mitra Bank berupa LJK antara lain:

1. Bank “A” yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan aktivitas *bancassurance* model bisnis referensi dapat menyediakan tautan informasi produk keuangan asuransi PT “XYZ” pada aplikasi dan/atau situs web milik Bank “A”. Tautan yang disediakan oleh Bank disajikan sesuai dengan hasil analisis Bank terhadap data kemampuan keuangan nasabah dan data pendukung lain;
2. PT “DEF” (Perusahaan Pembiayaan) menyediakan tautan informasi produk keuangan Bank “B” pada aplikasi dan/atau situs web milik PT “DEF”.

Pasal 15

Ayat (1)

Huruf a

Contoh penyediaan layanan transaksional dengan LJK:
Bank “P” yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan aktivitas *bancassurance* model bisnis kerja sama distribusi. Bank “P” menawarkan produk asuransi jiwa milik perusahaan asuransi PT “QRS” yang sesuai dengan profil nasabah. Dalam hal nasabah berminat, nasabah Bank “P” dapat mengajukan permohonan penutupan polis asuransi jiwa milik PT “QRS” melalui aplikasi dan/atau situs web milik Bank “P”.

Huruf b

Contoh penyediaan layanan transaksional dengan lembaga non-LJK:

1. Salah satu produk Bank Umum konvensional C (Bank “C”) berupa fasilitas kredit kepemilikan rumah. Bank “C” bekerja sama dengan penyedia pangkalan data (*database*) properti (PT “GHI”).

Aplikasi dan/atau situs web Bank “C” terhubung dengan situs PT “GHI” untuk menyajikan informasi pendukung seperti lokasi rumah, harga pasar rumah pada daerah tertentu, dan kondisi lingkungan kepada nasabah. Informasi yang disajikan kepada nasabah telah disesuaikan dengan kemampuan nasabah berdasarkan hasil analisis Bank terhadap data dan/atau informasi mengenai nasabah secara personal.

Dalam hal nasabah berminat, nasabah dapat melakukan simulasi kredit dan kemudian mengajukan permohonan kredit secara daring (*online*) melalui aplikasi dan/atau situs web Bank “C”.

Bank “C” melakukan analisis kredit atas permohonan nasabah sebelum memberikan persetujuan atas permohonan kredit. Kredit yang telah disetujui oleh Bank “C” ditindaklanjuti dengan pencairan kredit.

2. Bank “D” bekerja sama dengan PT “JKL” yang menyediakan situs *market place*.

Aplikasi dan/atau situs web Bank “D” terhubung dengan situs PT “JKL” untuk menyajikan informasi produk komersial yang dijualtitipkan pada situs PT “JKL” kepada nasabah. Informasi produk komersial yang disajikan kepada nasabah merupakan informasi yang bersifat personal berdasarkan hasil analisis Bank terhadap perilaku belanja dan pembayaran nasabah serta posisi keuangan nasabah.

Dalam hal nasabah berminat melakukan pembelian, aplikasi dan/atau situs web Bank “D” menyediakan fasilitas pembayaran.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Koneksi antara sistem elektronik milik Bank dengan sistem elektronik milik mitra Bank antara lain melalui aplikasi pemrograman antar muka secara terbuka (*Open Application Programming Interface/Open API*).

Contoh penggunaan *Open API*:

Aplikasi dan/atau situs web milik perusahaan penerbangan PT “MNO” terhubung dengan fasilitas pembayaran milik Bank “E”.

Dalam hal nasabah Bank “E” hendak melakukan transaksi pembayaran tiket pesawat, nasabah dapat secara langsung mengakses fitur pembayaran pada aplikasi dan/atau situs PT “MNO” yang telah terkoneksi dengan *open API* dari aplikasi dan/atau situs web milik Bank “E”.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Huruf a

Kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra Bank antara lain memuat:

1. kriteria mitra Bank;
2. proses *know your partner* terhadap calon mitra Bank; dan
3. proses pemilihan calon mitra Bank.

Huruf b

Perjanjian kerja sama secara tertulis antara lain memuat:

1. hak dan kewajiban;
2. ruang lingkup layanan dan produk yang ditawarkan;
3. jangka waktu pelaksanaan kerja sama dan mekanisme perpanjangan;
4. syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerja sama;
5. penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi;
6. kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerja sama; dan
7. tata cara penyelesaian perselisihan.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Contoh risiko yang timbul dari produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank terkait dengan Layanan Perbankan Digital berupa layanan transaksional antara lain:

1. ketidaksesuaian spesifikasi barang yang dijual atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank berupa lembaga non-LJK; atau
2. ketidaksesuaian manfaat produk milik LJK mitra Bank antara yang diajukan melalui aplikasi milik Bank dengan perjanjian kerja sama antara nasabah dengan mitra Bank tersebut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 18

Huruf a

Penilaian peringkat profil risiko antara lain mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian tingkat kesehatan Bank Umum atau penilaian tingkat kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Penilaian peringkat profil risiko yang digunakan adalah hasil penilaian oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Ketentuan Otoritas Jasa Keuangan antara lain ketentuan mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank, kegiatan usaha Bank Umum berdasarkan modal inti, dan/atau produk dan aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Pasal 19

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Ayat (8)

Cukup jelas.

Ayat (9)

Ketentuan Otoritas Jasa Keuangan antara lain:

- a. penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum;
- b. penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah;
- c. penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum;
- d. kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank;
- e. penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan;
- f. perlindungan konsumen sektor jasa keuangan;
- g. penerapan manajemen risiko pada bank yang melakukan aktivitas kerja sama pemasaran dengan perusahaan asuransi (*bancassurance*); dan/atau
- h. layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.

Ketentuan untuk penyelenggaraan Teknologi Informasi kegiatan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa Teknologi Informasi (Bank dan/atau pihak penyedia jasa Teknologi Informasi) berpedoman pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.

Ketentuan otoritas terkait antara lain ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Prinsip perlindungan konsumen mencakup:

- a. transparansi;

- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen;
dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa
konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Ayat (2)

Fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan nasabah dapat difasilitasi melalui media antara lain seperti telepon, surat elektronik, dan dokumen surat.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Audit Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital antara lain audit terhadap aplikasi milik Bank dan/atau situs web Bank yang digunakan dalam menyediakan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital.

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Laporan pada ayat ini yang terkait dengan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik merupakan laporan yang sama dengan laporan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank Umum.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6235

LAMPIRAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 12 /POJK.03/2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN
DIGITAL OLEH BANK UMUM

FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN
LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

DAFTAR ISI

Lampiran A	PERMOHONAN PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK OLEH BANK UMUM
Lampiran B	LAPORAN REALISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK OLEH BANK UMUM
Lampiran C	PERMOHONAN PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM
Lampiran D	LAPORAN REALISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

PERMOHONAN PERSETUJUAN
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK
OLEH BANK UMUM

Nama Bank:
Alamat Kantor Pusat Bank:
Nomor Telepon:
Nama Pelapor:
Kantor/Divisi/Bagian Pelapor:
Alamat Pelapor:
Nomor Telepon:
Tanggal Laporan:

PERMOHONAN PERSETUJUAN
RENCANA PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK OLEH
BANK UMUM*)

1. Kebijakan sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik oleh Bank Umum.
2. Uraian singkat atau penjelasan mengenai Layanan Perbankan Elektronik oleh Bank Umum yang akan diselenggarakan.
3. Kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk masing-masing Layanan Perbankan Elektronik.
4. Penjelasan mengenai sistem arsitektur Teknologi Informasi dari penyelenggaraan layanan Perbankan Elektronik oleh Bank Umum yang akan dilakukan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*.
5. Hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada Layanan Perbankan Elektronik dan bentuk pengendalian pengamanan untuk mitigasi risiko tersebut antara lain untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak dapat diingkari (*non repudiation*).
6. Penjelasan aturan yang diterapkan Bank Umum mengenai:
 - a. dua faktor keaslian (*two factor authentication*) yang akan digunakan;
 - b. enkripsi yang akan digunakan; dan
 - c. *password* (kriteria *numeric alphanumeric*, panjang *password*).
7. Uraian sistem informasi akuntansi yang akan diterapkan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik.
8. Hasil analisis dan identifikasi risiko penyelenggaraan layanan Perbankan Elektronik oleh Bank Umum dalam bentuk identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan mitigasi risiko dari Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik, antara lain risiko operasional, hukum, dan reputasi.
9. Hasil pemeriksaan pihak independen yang memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem Teknologi Informasi terkait penyelenggaraan layanan Perbankan Elektronik oleh Bank Umum serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-

undangan, standar yang ditetapkan, dan/atau praktik-praktik yang berlaku umum (*best practices*).

10. Uraian kesiapan struktur organisasi pendukung dan bentuk pengawasan yang melekat (*built in control*) yang akan diterapkan atas Layanan Perbankan Elektronik yang akan diselenggarakan.
11. Hasil analisis bisnis mengenai proyeksi penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik baru pada periode 1 (satu) tahun mendatang.

*) Permohonan persetujuan rencana Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik disampaikan kepada OJK paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi sebagaimana dipersyaratkan dalam POJK Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

LAPORAN REALISASI
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK
OLEH BANK UMUM

Nama Bank:
Alamat Kantor Pusat Bank:
Nomor Telepon:
Nama Pelapor:
Kantor/Divisi/Bagian Pelapor:
Alamat Pelapor:
Nomor Telepon:
Tanggal Laporan:

REALISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK
OLEH BANK UMUM

1. Tanggal realisasi ... (diisi dengan format dd/mm/yyyy).
2. Uraian singkat atau penjelasan mengenai Layanan Perbankan Elektronik yang baru diselenggarakan.
3. Penjelasan mengenai sistem arsitektur Teknologi Informasi dari Layanan Perbankan Elektronik yang baru diselenggarakan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*.
4. Penjelasan mengenai bentuk pengendalian intern, khususnya pengendalian keamanan yang memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak dapat diingkari (*non repudiation*).
5. Uraian kesiapan struktur organisasi pendukung dan bentuk pengawasan yang melekat (*built in control*) atas Layanan Perbankan Elektronik.
6. Kebijakan dan prosedur yang menjelaskan kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi Layanan Perbankan Elektronik.
7. Hasil kajian pascaimplementasi atas penggunaan Teknologi Informasi terkait Layanan Perbankan Elektronik yang diselenggarakan, yang tidak terbatas pada kaji ulang mengenai:
 - a. kinerja sistem (*system performance review*);
 - b. komplain nasabah dan tindak lanjutnya;
 - c. kesesuaian dengan *user requirement*;
 - d. masalah yang terjadi beserta solusi atau eskalasi atau langkah penyelesaian yang dilakukan; dan
 - e. efektivitas pengamanan yang ditetapkan.

PERMOHONAN PERSETUJUAN
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL
OLEH BANK UMUM

Nama Bank:
Alamat Kantor Pusat Bank:
Nomor Telepon:
Nama Pelapor:
Kantor/Divisi/Bagian Pelapor:
Alamat Pelapor:
Nomor Telepon:
Tanggal Laporan:

PERMOHONAN PERSETUJUAN
RENCANA PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK
UMUM*)

1. Kebijakan sistem, prosedur, dan kewenangan dalam penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.
2. Uraian singkat atau penjelasan mengenai Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum yang akan diselenggarakan.
3. Kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi untuk mendukung produk masing-masing Layanan Perbankan Digital.
4. Penjelasan mengenai sistem arsitektur Teknologi Informasi dari penyelenggaraan layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum yang akan dilakukan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*.
5. Hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada Layanan Perbankan Digital dan bentuk pengendalian pengamanan untuk mitigasi risiko tersebut antara lain untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak dapat diingkari (*non repudiation*).
6. Penjelasan aturan yang diterapkan Bank Umum mengenai:
 - a. dua faktor keaslian (*two factor authentication*) yang akan digunakan;
 - b. enkripsi yang akan digunakan; dan
 - c. *password* (kriteria *numeric alphanumeric*, panjang *password*).
7. Uraian sistem informasi akuntansi yang akan diterapkan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital.
8. Hasil analisis dan identifikasi risiko penyelenggaraan layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum dalam bentuk identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan mitigasi risiko dari Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital, antara lain risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi.
9. Uraian mengenai mekanisme kerja sama yang dilakukan dengan mitra Bank dalam rangka penyelenggaraan layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Uraian tersebut juga disertai dengan informasi pendukung antara lain profil mitra Bank, kebijakan dan prosedur pemilihan calon

mitra Bank, perjanjian kerja sama dengan mitra Bank, dan hasil analisis kerja sama dengan mitra Bank.

10. Hasil pemeriksaan pihak independen yang memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem Teknologi Informasi terkait penyelenggaraan layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, standar yang ditetapkan, dan/atau praktik-praktik yang berlaku umum (*best practices*).
11. Uraian kesiapan struktur organisasi pendukung dan bentuk pengawasan yang melekat (*built in control*) yang akan diterapkan atas Layanan Perbankan Digital yang akan diselenggarakan.
12. Hasil analisis bisnis mengenai proyeksi penerbitan produk baru Layanan Perbankan Digital pada periode 1 (satu) tahun mendatang.

- *) Permohonan persetujuan rencana Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital disampaikan kepada OJK paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi sebagaimana dipersyaratkan dalam POJK Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.

LAPORAN REALISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL
OLEH BANK UMUM

Nama Bank:
Alamat Kantor Pusat Bank:
Nomor Telepon:
Nama Pelapor:
Kantor/Divisi/Bagian Pelapor:
Alamat Pelapor:
Nomor Telepon:
Tanggal Laporan:

REALISASI PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL
OLEH BANK UMUM

1. Tanggal realisasi ... (diisi dengan format dd/mm/yyyy).
2. Uraian singkat atau penjelasan mengenai Layanan Perbankan Digital yang baru diselenggarakan.
3. Penjelasan mengenai sistem arsitektur Teknologi Informasi dari Layanan Perbankan Digital yang baru diselenggarakan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*.
4. Penjelasan mengenai bentuk pengendalian intern, khususnya pengendalian keamanan yang memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak dapat diingkari (*non repudiation*).
5. Uraian kesiapan struktur organisasi pendukung dan bentuk pengawasan yang melekat (*built in control*) atas Layanan Perbankan Digital.
6. Kebijakan dan prosedur yang menjelaskan kesiapan infrastruktur Teknologi Informasi Layanan Perbankan Digital.
7. Hasil kajian pascaimplementasi atas penggunaan Teknologi Informasi terkait Layanan Perbankan Digital yang diselenggarakan, yang tidak terbatas pada kaji ulang mengenai:
 - a. kinerja sistem (*system performance review*);
 - b. komplain nasabah dan tindak lanjutnya;
 - c. kesesuaian dengan *user requirement*;
 - d. masalah yang terjadi beserta solusi atau eskalasi atau langkah penyelesaian yang dilakukan;
 - e. evaluasi terhadap kerja sama dengan mitra Bank; dan
 - f. efektivitas pengamanan yang ditetapkan.

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN,

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

WIMBOH SANTOSO

ttd

Yuliana