



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR /POJK.03/2017
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 dalam rangka mendorong efektivitas, efisiensi dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, bank perlu semakin meningkatkan kapabilitasnya yang diikuti dengan penyelarasan strategi bisnisnya 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 penyelarasan strategi bisnis agar tepat sasaran, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi tanpa batasan tempat dan waktu dalam rangka 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 dalam rangka menyediakan 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 sehubungan dengan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Perbankan Digital;

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 (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 yang mengatur tentang perbankan dan Bank Umum Syariah sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan syariah.
2. Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat TI adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
3. Layanan Perbankan Elektronik (*Electronic Banking*) 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 mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani transaksi keuangan nasabah secara nyaman, cepat, dan mudah sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*) dengan pengamanan yang baik, dan dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.
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 berperan aktif dalam perluasan akses keuangan masyarakat.
- (2) Dalam rangka perluasan akses keuangan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital.
- (3) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2), wajib berpedoman pada ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 3

- (1) Bank yang akan menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital wajib memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Bank yang telah disetujui untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan manajemen risiko dan prinsip kehati-hatian.

BAB II

RUANG LINGKUP LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Pasal 4

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

Bagian Kesatu

Layanan Perbankan Elektronik

Pasal 5

- (1) Bank wajib memuat rencana penerbitan produk Layanan Perbankan Elektronik dalam rencana bisnis Bank.
- (2) Bank yang akan menerbitkan produk Layanan Perbankan Elektronik yang bersifat transaksional wajib mengajukan permohonan persetujuan produk

Layanan Perbankan Elektronik dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

(3) Permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

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;
2. kesiapan infrastruktur TI untuk mendukung produk Layanan Perbankan Elektronik;
3. hasil analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada produk Layanan Perbankan Elektronik;
4. 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*);
5. hasil analisis aspek hukum;
6. uraian sistem informasi akuntansi; dan
7. program perlindungan dan edukasi nasabah;

b. hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk baru 1 (satu) tahun yang akan datang; dan

c. dokumen pendukung lain dalam hal diperlukan.

(4) Penyampaian permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem TI terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan/atau praktik yang berlaku secara internasional.

(5) Penyelenggaraan TI untuk kegiatan Layanan Perbankan Elektronik yang

dilakukan oleh pihak penyedia jasa TI, tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh Bank.

Bagian Kedua
Layanan Perbankan Digital

Pasal 6

- (1) Layanan Perbankan Digital dapat disediakan:
 - a. oleh Bank; dan/atau
 - b. melalui kemitraan antara Bank dengan pihak ketiga.
- (2) Pihak ketiga sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa LJK atau lembaga non LJK.

Bagian Ketiga
Layanan Perbankan Digital oleh Bank

Pasal 7

- (1) Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 antara lain:
 - a. administrasi rekening;
 - b. administrasi transaksi rekening administratif;
 - c. otorisasi transaksi;
 - d. pengelolaan keuangan; dan/atau
 - e. pelayanan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan OJK.
- (2) Otorisasi transaksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c wajib memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Pasal 8

- (1) Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Perbankan Digital, Bank wajib:
 - a. melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan
 - b. melakukan 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 dan calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b melalui:
 - a. pertemuan langsung (*face to face*); dan/atau
 - b. menggunakan media elektronik milik Bank dan/atau milik nasabah atau calon nasabah.
- (3) Dalam melakukan verifikasi dengan menggunakan media elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, Bank menetapkan paling sedikit dua faktor keaslian (*two factor authentication*).

Pasal 9

- (1) Bank melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) dengan 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 atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Bagian Keempat

Layanan Perbankan Digital melalui Kemitraan dengan Pihak Ketiga

Pasal 10

- (1) Layanan Perbankan Digital melalui kemitraan Bank dengan pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 berupa:
 - a. layanan informatif;
 - b. layanan transaksional; dan/atau
 - c. layanan lainnya berdasarkan persetujuan OJK
- (2) Dalam melakukan kerja sama dengan pihak ketiga mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 11

Pihak ketiga mitra Bank untuk penyediaan layanan informatif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 adalah LJK.

Pasal 12

- (1) Pihak ketiga mitra Bank untuk penyediaan layanan transaksional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 adalah:
 - a. LJK; dan/atau
 - b. lembaga non LJK.
- (2) Penyediaan layanan transaksional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat memanfaatkan konektivitas antara sistem elektronik milik Bank dan sistem elektronik milik pihak ketiga mitra Bank.
- (3) Aplikasi dan/atau situs web milik Bank hanya dapat menyediakan informasi umum produk yang ditawarkan oleh pihak ketiga mitra Bank berupa lembaga non LJK.
- (4) Bank wajib menetapkan paling sedikit dua faktor keaslian (*two factor authentication*) dalam rangka verifikasi transaksi keuangan pada layanan transaksional.

Pasal 13

- (1) Bank Dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital melalui kemitraan Bank dengan pihak ketiga, Bank wajib memiliki:
 - a. kebijakan dan prosedur dalam penentuan pihak ketiga mitra Bank; dan
 - b. perjanjian kerja sama secara tertulis dengan pihak ketiga mitra Bank yang disusun dengan menggunakan Bahasa Indonesia.
- (2) Bank hanya dapat memasarkan produk yang ditawarkan oleh pihak ketiga mitra Bank yang dinyatakan dalam perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 14

- (1) Dalam menyediakan layanan informatif dan/atau layanan transaksional, Bank tidak diperkenankan menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari produk yang ditawarkan oleh pihak ketiga mitra Bank.
- (2) Penggunaan logo dan/atau atribut Bank dalam dokumen pemasaran yang digunakan hanya bertujuan untuk menunjukkan terdapatnya kerja sama antara Bank dengan pihak ketiga mitra Bank.
- (3) Produk yang ditawarkan oleh pihak ketiga mitra tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga penjamin simpanan.

Pasal 15

Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital pada setiap Sistem Elektronik yang digunakan oleh Bank.

BAB III

BANK PENYELENGGARA LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Pasal 16

Bank yang akan menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. memiliki peringkat profil risiko dengan peringkat 1 atau peringkat 2 berdasarkan penilaian tingkat kesehatan Bank periode penilaian terakhir;
- b. telah memiliki infrastruktur TI dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang memadai;
- c. berbadan hukum Indonesia; dan
- d. termasuk dalam kategori bank umum berdasarkan kegiatan usaha yang paling sedikit dapat melakukan kegiatan usaha Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor Bank berdasarkan

modal inti.

BAB IV

PERMOHONAN PERSETUJUAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL

Pasal 17

- (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dari Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang terkait.
- (2) Bank wajib memuat rencana penerbitan Layanan Perbankan Digital oleh Bank dan/atau melalui kemitraan dengan pihak ketiga dalam rencana bisnis Bank.
- (3) Bank yang memiliki rencana menerbitkan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib mengajukan permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital dan memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (4) Permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib diajukan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi.
- (5) Permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung untuk penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital.
- (6) 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 TI terkait produk serta kepatuhan terhadap ketentuan dan/atau praktik yang berlaku secara internasional.

Pasal 18

- (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 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 dan kegiatan usaha Bank;
- c. memantau pelaksanaan kerja sama dengan pihak ketiga mitra Bank dalam penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital;
- d. memantau data transaksi keuangan Layanan Perbankan Digital; efektifitas langkah-langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital agar investasi Bank dalam penyelenggaraan dan pengembangan Layanan Perbankan Digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan bisnis Bank;
- e. memantau akan kendala dan permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital; dan
- f. memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya terkait Layanan Perbankan Digital yang dimiliki Bank.

Pasal 19

- (1) Bank harus melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 paling lama 6 (enam) bulan sejak persetujuan diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal Bank tidak melakukan implementasi rencana 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 Digital, Bank harus menyampaikan kembali permohonan persetujuan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 20

- (1) Bank yang telah memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan telah mengajukan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, dapat ditolak oleh Otoritas Jasa Keuangan menjadi Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital berdasarkan pertimbangan tertentu.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan dapat memerintahkan Bank untuk menghentikan penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 dalam hal berdasarkan evaluasi Otoritas Jasa Keuangan, Layanan Perbankan Digital 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;
 - b. berpotensi berdampak negatif terhadap kinerja dan reputasi Bank; dan/atau
 - c. tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V

PERLINDUNGAN NASABAH

Pasal 21

- (1) Bank penyelenggara Layanan Perbankan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan 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 dengan segera.
- (3) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 22

- (1) Bank wajib menyampaikan laporan realisasi Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah implementasi.
- (2) Bank wajib melaporkan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital dalam laporan kondisi terkini penggunaan TI yang disampaikan paling lambat 1 (satu) bulan sejak akhir tahun pelaporan.
- (3) Bank wajib melaporkan rencana pengembangan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital dalam laporan rencana pengembangan TI yang akan diimplementasikan 1 (satu) tahun ke depan paling lambat tanggal 31 Oktober tahun sebelumnya.
- (4) Perubahan rencana pengembangan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diubah sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh Bank.
- (5) Bank wajib melaporkan hasil audit Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital dalam laporan hasil audit TI paling lambat 2 (dua) bulan setelah audit selesai dilakukan.

Pasal 23

- (1) Bank wajib melaporkan kejadian kritis, penyalahgunaan, dan/atau kejahatan dalam penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital yang dapat dan/atau telah mengakibatkan kerugian keuangan yang signifikan dan/atau mengganggu kelancaran operasional Bank.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan dengan segera kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat elektronik (*electronic mail*) atau telepon yang diikuti dengan laporan tertulis paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah kejadian kritis dan/atau penyalahgunaan atau kejahatan diketahui.

- (3) Laporan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan bagian dari laporan kondisi yang berpotensi menimbulkan kerugian yang signifikan terhadap kondisi keuangan Bank.

Pasal 24

- (1) Format dan petunjuk penyusunan permohonan persetujuan dan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 22 ayat (1) berpedoman pada Lampiran Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Format dan petunjuk penyusunan laporan kondisi terkini, laporan rancangan pengembangan, laporan hasil audit, dan laporan insidentil Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23 berpedoman pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh Bank.

Pasal 25

Permohonan persetujuan Layanan Perbankan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, serta penyampaian laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 dan Pasal 23 disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan:

a. dengan alamat:

- 1) Departemen Pengawasan Bank terkait, Departemen Perbankan Syariah atau Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta;
- 2) Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, sesuai wilayah tempat kedudukan kantor pusat Bank; atau

b. secara *online* dalam hal sarana penyampaian perizinan dan/atau pelaporan secara online telah tersedia.

BAB VII

SANKSI

Pasal 26

- (1) Bank yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam

Pasal 2 ayat (3), Pasal 3 ayat (1), Pasal 3 ayat (2), Pasal 5 ayat (1), Pasal 5 ayat (2), Pasal 5 ayat (3), Pasal 7 ayat (2), Pasal 8 ayat (1), Pasal 12 ayat (4), Pasal 13 ayat (1), Pasal 15, Pasal 17, Pasal 18 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (2), dan/atau Pasal 23 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, dapat 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 penilaian kemampuan dan kepatutan.
- (2) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, huruf d, 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 17, Pasal 22, dan/atau Pasal 23, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini 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.

Pasal 28

- (1) Bank yang menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17, Pasal 22, dan/atau Pasal 23, namun tidak sesuai dengan kondisi Bank

yang sebenarnya dikenakan sanksi administratif berupa denda sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

(2) Bank dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) setelah:

- a. Bank diberikan 2 (dua) kali surat teguran oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan tenggang waktu 7 (tujuh) hari kerja untuk setiap teguran; dan
- b. Bank tidak memperbaiki laporan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah surat teguran terakhir.

BAB VIII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 29

Bank yang sedang dalam proses pengajuan permohonan persetujuan penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital yang telah diajukan sebelum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini berlaku, wajib menyesuaikan persyaratan dan dokumen permohonan persetujuan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB IX PENUTUP

Pasal 30

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

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN,

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta

Pada tanggal

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 201X NOMOR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR /POJK.03/2017
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 tingginya tingkat persaingan khususnya dalam akuisisi nasabah. Di sisi lain perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan TI hingga perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh lembaga jasa keuangan. Fenomena tersebut dewasa ini mendorong munculnya pelaku jasa keuangan yang baru yang dikenal sebagai penyedia layanan keuangan berbasis TI (*fintech*) yang menawarkan inovasi baru dalam layanan keuangan. Hal tersebut berdampak pada peningkatan persaingan di industri jasa keuangan dan mendorong para pelaku untuk dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memberikan nilai tambah (*value added*) 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 pelayanannya. Pola interaksi yang terjadi antara nasabah dengan Bank saat ini sebagian besar masih berupa interaksi fisik yang dilakukan melalui jaringan kantor Bank maupun dengan perangkat milik Bank secara manual, yang relatif membutuhkan biaya yang tinggi. Di 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 keuangan yang berorientasi pada nasabah secara personal (*customer-centric*).

Peran TI tentunya akan menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tingginya penggunaan perangkat *mobile* 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 TI dapat menjadi prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Penggunaan TI tersebut

dapat dilakukan oleh Bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan pihak ketiga mitra Bank. Dengan memanfaatkan TI, Bank dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa adanya batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah.

Peningkatan penggunaan TI dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal (personalisasi) mengarahkan Bank ke dalam suatu era baru yang dapat disebut dengan era perbankan digital. Personalisasi Layanan Perbankan Digital dapat diwujudkan sejak dimulainya hubungan usaha sampai dengan berakhirnya hubungan usaha dengan nasabah. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan TI.

Inovasi pelayanan, kolaborasi dengan pihak ketiga 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 di masa depan. Layanan Perbankan Digital yang diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan layanan yang sudah ada tentunya akan meningkatkan risiko yang akan dihadapi Bank terutama yang terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Dengan diterbitkannya ketentuan ini, Bank diharapkan dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital dengan tetap mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan TI yang baik.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Penerapan manajemen risiko mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penerapan manajemen risiko oleh Bank.

Pasal 4

Contoh 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*.

Contoh Layanan Perbankan Digital antara lain ATM yang sudah dilengkapi dengan fasilitas pendukung antara lain seperti pemindai sidik jari, pemindai kartu identitas, dan/atau *video banking*, dalam rangka pembukaan rekening secara mandiri.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Yang dimaksud dengan “produk Layanan Perbankan Elektronik” adalah produk baru yang memiliki karakteristik berbeda dengan produk yang telah ada di Bank dan/atau menambah atau meningkatkan eksposur risiko tertentu pada Bank.

Ayat (3)

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

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

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

Ayat (4)

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 aktivitas Layanan Perbankan Elektronik.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

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

Yang dimaksud dengan “kemitraan antara Bank dengan pihak ketiga” adalah Layanan Perbankan Digital yang diselenggarakan oleh Bank bekerja sama dengan pihak ketiga mitra Bank.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 7

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*; dan/atau
- 2) rekening kredit atau pembiayaan.

Huruf b

Administrasi transaksi rekening administratif antara lain pengajuan permohonan jaminan dan *letter of credit* (L/C), dengan memanfaatkan media elektronik.

Huruf c

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

Huruf d

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.

Huruf e

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 *Quick Response code*/*QR code* dan *Near Field Communication*/*NFC*).

Pasal 8

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Verifikasi dengan menggunakan media elektronik milik:

1. Bank, dapat dilakukan melalui:

- a) jaringan kantor Bank antara lain dengan *video banking* yang langsung *online* dengan pegawai Bank; dan/atau
- b) perangkat elektronik milik Bank antara lain mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan/atau mesin *Electronic Data Capture* (EDC); dan/atau

2. nasabah atau calon nasabah, dapat dilakukan melalui:

- a) aplikasi milik Bank yang dapat diakses dengan perangkat elektronik yang dapat berpindah tempat (*mobile device*) antara lain telepon seluler (*handphone*) dan/atau komputer tablet; dan/atau
- b) 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)

Contoh faktor keaslian (*factor authentication*) yaitu:

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

Pasal 9

Ayat (1)

Lembaga atau instansi yang berwenang antara lain kementerian dalam negeri, kementerian luar negeri, kementerian keuangan, kementerian komunikasi dan informasi, kementerian pendidikan dan kebudayaan, kementerian sosial, dan/atau kepolisian Republik

Indonesia.

Contoh sumber lain adalah perusahaan telekomunikasi dan/atau perusahaan penyedia data (*data provider*) lain.

Ayat (2)

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

Pasal 10

Ayat (1)

Huruf a

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

Huruf b

Layanan transaksional adalah layanan yang diawali dengan penyediaan informasi kepada nasabah Bank 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.

Huruf c

Layanan lainnya adalah bentuk layanan baru selain layanan informatif dan layanan transaksional.

Ayat (2)

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain undang-undang mengenai perbankan, perbankan syariah, pasar modal, dan asuransi.

Pasal 11

Contoh layanan informatif:

1. Bank A yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa

Keuangan untuk melakukan aktivitas *bancassurance* model referensi dapat menyediakan tautan informasi produk keuangan asuransi PT XYZ pada aplikasi dan/atau situs web milik Bank A.

2. PT DEF (Perusahaan Pembiayaan) menyediakan tautan informasi produk keuangan Bank B pada aplikasi dan/atau situs web milik PT DEF.

Pasal 12

Ayat (1)

Huruf a

Contoh layanan transaksional dengan LJK:

Bank P yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan aktivitas *bancassurance* model distribusi. Bank P menawarkan produk asuransi jiwa milik perusahaan asuransi PT QRS. Dalam hal nasabah berminat, nasabah Bank P dapat pengajuan asuransi jiwa milik PT QRS dapat dilakukan pada aplikasi dan/atau situs web milik Bank P.

Huruf b

Lembaga non LJK dapat berupa antara lain penyedia jasa TI dan/atau badan usaha yang berada dibawah pengawasan otoritas yang berwenang dan menyediakan layanan keuangan berbasis TI (*financial technology institution/fintech*).

Contoh layanan transaksional dengan lembaga non LJK:

1. Salah satu produk Bank umum konvensional C (Bank C) adalah 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.

Dalam hal nasabah berminat, aplikasi dan/atau situs

web Bank C juga menyediakan fasilitas tambahan antara lain simulasi kredit dan pengajuan kredit kepemilikan rumah secara *online* kepada nasabah.

2. Salah satu produk Bank D adalah fasilitas pembayaran.

Bank D bekerja sama dengan perusahaan dagang komersial PT JKL.

Aplikasi dan/atau situs web Bank D terhubung dengan situs PT JKL untuk menyajikan informasi produk komersial yang dititipjualkan di situs PT JKL kepada nasabah.

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

Ayat (2)

Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Koneksi antar sistem elektronik milik Bank dan sistem elektronik milik pihak ketiga 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 (3)

Yang dimaksud dengan informasi umum adalah jenis, estimasi

harga pasar, dan deskripsi yang relevan dari produk yang ditawarkan oleh pihak ketiga mitra Bank.

Penyediaan informasi umum oleh Bank tidak menjadikan Bank sebagai pihak yang mempertemukan antara nasabah dengan *merchant* dari pihak ketiga mitra Bank (*market place*).

Contoh:

Bank F menyediakan fasilitas pembayaran bekerja sama dengan PT Elektrik A (perusahaan penyedia pangkalan data dibidang elektronik).

Nasabah B yang berprofesi sebagai perancang komunikasi visual memperoleh informasi produk laptop. Aplikasi dan/atau situs web Bank F menyajikan jenis laptop dan estimasi harga laptop yang ada. Dalam hal nasabah B berminat dan membutuhkan informasi mengenai ketersediaan, harga jual, dan spesifikasi laptop, nasabah B dapat mengakses aplikasi dan/atau situs web milik PT Elektrik A yang tautannya tersedia pada aplikasi dan/atau situs web Bank F untuk melakukan pencarian lebih lanjut. Apabila nasabah B berminat untuk membeli laptop dimaksud, nasabah B dapat melakukan transaksi pembayaran melalui fitur pembayaran pada aplikasi dan/atau situs PT Elektrik A yang telah terkoneksi dengan *open API* dari aplikasi dan/atau situs web milik Bank F.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Huruf a

Bank perlu menerapkan kebijakan dan prosedur *know your partner* terhadap calon mitra Bank.

Huruf b

Perjanjian tertulis antara lain memuat:

- 1) hak dan kewajiban;

- 2) ruang lingkup layanan dan produk yang ditawarkan;
- 3) jangka waktu pelaksanaan kerja sama dan mekanisme perpanjangannya;
- 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 14

Cukup jelas

Pasal 15

Prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi Layanan Perbankan Elektronik pada setiap Sistem Elektronik mencakup:

- 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*).

Pasal 16

Huruf a

Penilaian peringkat profil risiko, mengacu pada antara lain ketentuan 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

Bank menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data

nasabah dan transaksi Layanan Perbankan Digital pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh Bank.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Ketentuan peraturan perundang-undangan dari Otoritas Jasa Keuangan antara lain mengenai:

- a. penerapan manajemen risiko
- b. penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh Bank;
- c. kegiatan usaha dan jaringan kantor Bank berdasarkan modal inti;
- d. penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme bagi sektor jasa keuangan;
- e. kegiatan usaha dan jaringan kantor Bank berdasarkan modal inti;
- 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 TI kegiatan Layanan Perbankan Digital yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa TI (Bank dan/atau pihak penyedia jasa TI) berpedoman pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh Bank.

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

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Dokumen pendukung penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dapat berpedoman pada dokumen permohonan persetujuan produk Layanan Perbankan Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat 3.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Fungsi yang menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dapat melekat pada 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 antara lain nominal transaksi, jenis transaksi, frekuensi transaksi, dan kendala yang terjadi dalam transaksi dalam kelompok periode pemantauan.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan pertimbangan tertentu antara lain ketidaksesuaian dengan karakteristik bisnis Bank, ketidaksiapan kompetensi sumber daya manusia di Bank, ditengarai akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat, dapat membahayakan atau menimbulkan risiko yang tinggi bagi Bank, dan/atau tidak sejalan dengan kepentingan nasional.

Ayat (2)

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;
- 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. Fungsi penanganan pertanyaan dan/atau pengaduan nasabah beroperasi selama 24 jam dalam sehari.

Ayat (3)

Ketentuan perundang-undangan yang berlaku antara lain ketentuan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen.

Pasal 22

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Ketentuan antara lain terkait dengan adanya perubahan rencana pengembangan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital, jangka waktu penyampaian perubahan rencana pengembangan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital, dan/atau penyesuaian terhadap perubahan rencana pengembangan Layanan Perbankan Elektronik dan/atau Layanan Perbankan Digital atas permintaan Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (5)

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

Pasal 23

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Laporan melalui surat elektronik (*electronic mail*) dan/atau telepon kepada satuan kerja pengawasan dari Bank berdasarkan informasi awal yang tersedia.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR