

PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

POJK Nomor 12/POJK.03/2018

LATAR BELAKANG



Memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik. Di sisi lain, hal ini mendorong industri perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital yang dapat berdampak pada peningkatan risiko sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank

LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK (LPE)

Persyaratan Bank Penyelenggara LPE

Wajib termasuk dalam kelompok Bank Umum (BU) berdasarkan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK

Pengamanan Data & Transaksi

Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah

Tata Cara Permohonan Persetujuan LPE

-  Membuat rencana penerbitan produk LPE dalam RBB
-  Mengajukan permohonan persetujuan produk LPE dan dokumen: bukti kesiapan, hasil analisis bisnis, dan dokumen pendukung lain
-  Permohonan persetujuan LPE harus diajukan paling lambat 2 bulan sebelum implementasi

LAYANAN PERBANKAN DIGITAL (LPD)

Persyaratan Bank Penyelenggara LPD

- 1** Peringkat profil risiko 1 atau 2 berdasarkan penilaian TKS
- 2** Infrastruktur dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang memadai
- 3** Termasuk dalam kelompok BU yang dapat melakukan kegiatan usaha LPE

Tata Cara Permohonan Persetujuan LPD

-  Rencana Penyelenggaraan LPD + hasil pemeriksaan pihak independen
-  Permohonan persetujuan kepada OJK, dilengkapi dokumen: bukti kesiapan, hasil analisis bisnis dan dokumen pendukung lain
-  Diajukan paling lambat **2 bulan sebelum implementasi**

IMPLEMENTASI LPE ATAU LPD



Bank harus mengimplementasikan rencana LPE/LPD paling lama 6 bulan sejak persetujuan diberikan oleh OJK



Jika Bank tidak mengimplementasikannya dalam jangka 6 bulan, maka persetujuan OJK menjadi tidak berlaku



Bank wajib menyampaikan kembali permohonan persetujuan kepada OJK untuk mengimplementasikan rencana LPE/LPD

PERLINDUNGAN NASABAH



Bank penyelenggara LPE atau LPD wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen



Bank penyelenggara LPD wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan pertanyaan/pengaduan nasabah, beroperasi selama 24 jam dalam sehari

PELAPORAN



Bank wajib menyampaikan laporan realisasi LPE atau LPD paling lama 3 bulan setelah implementasi.

Terkait dengan LPE atau LPD, Bank wajib menyampaikan Laporan:



Kondisi Terkini Penggunaan TI



Rencana Pengembangan TI



Hasil Audit TI



Insidentil Pelaksanaan TI

SANKSI



Teguran Tertulis



Penurunan TKS



Larangan Menerbitkan produk/melakukan aktivitas baru



Pembekuan Kegiatan Usaha Tertentu



Pencantuman dalam Daftar Tidak Lulus *Fit and Proper Test*



Denda



**SOSIALISASI
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 12/POJK.03/2018
TENTANG
PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL OLEH BANK UMUM
(POJK DIGITAL BANKING)
Jakarta, 2018**

Latar Belakang



INNOVATION

Inovasi bidang TI & telekomunikasi



BEHAVIOR

Perubahan pola perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan dari LJK



COMPETITION

Semakin tingginya persaingan di industri jasa keuangan



NEED

Permintaan industri perbankan



Tujuan Penerbitan POJK



Mendukung peningkatan efisiensi operasional bank melalui pemanfaatan perkembangan TI



Meningkatkan kualitas layanan keuangan kepada nasabah perbankan dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan



Mendorong bank untuk berinovasi dalam penggunaan TI secara bertanggung jawab



**POJK Nomor 12/POJK.03/2018
tentang Penyelenggaraan
Layanan Perbankan Digital
oleh Bank Umum**

Berlaku sejak : 8 Agustus 2018

Batang Tubuh

<p>BAB I KETENTUAN UMUM</p>	<p>Definisi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank 2. Teknologi Informasi 3. Layanan Perbankan Elektronik 4. Layanan Perbankan Digital 5. Lembaga Jasa Keuangan (LJK) 	<p>BAB V PERLINDUNGAN NASABAH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpedoman pada POJK Perlindungan Konsumen 2. Penanganan pengaduan 24 jam
<p>BAB II LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan Bank Penyelenggara 2. Permohonan Persetujuan 3. Pengamanan Data dan Transaksi 	<p>BAB VI PELAPORAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis laporan 2. Jangka waktu dan format laporan 3. Mekanisme penyampaian laporan
<p>BAB III LAYANAN PERBANKAN DIGITAL</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemitraan 2. Unit / Fungsi yang menangani 3. Pengamanan Data dan Transaksi 4. Jenis Layanan 5. Identifikasi dan Verifikasi 6. Persyaratan Bank Penyelenggara 7. Permohonan Persetujuan 	<p>BAB VII KETENTUAN LAIN-LAIN</p>	<p>Terminasi Penyelenggaraan</p>
<p>BAB IV IMPLEMENTASI</p>	<p>Kewajiban implementasi rencana 6 (enam) bulan setelah persetujuan diberikan</p>	<p>BAB VIII SANKSI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administratif 2. Finansial
		<p>BAB IX KETENTUAN PERALIHAN</p>	<p>BAB X KETENTUAN PENUTUP</p>

Lampiran

**PERMOHONAN
PERSETUJUAN**



**LAPORAN REALISASI
PENYELENGGARAAN**



Baik untuk Layanan Perbankan Elektronik maupun Layanan Perbankan Digital



Ilustrasi Video POJK Digital Banking

Layanan Perbankan Digital

Pasal 1 angka 4

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** oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan.



Customer Satisfaction Meter





Persyaratan Bank Penyelenggara

Pasal 4

Bank termasuk dalam kelompok bank umum berdasarkan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK.



Permohonan Persetujuan

Pasal 5

- Pencantuman rencana penyelenggaraan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB)
- Bank wajib memperoleh persetujuan OJK yang diajukan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi.

dilengkapi
dengan:

- ✓ Bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik.
- ✓ Hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk Layanan Perbankan Elektronik baru 1 (satu) tahun mendatang.
- ✓ Dokumen pendukung lain (bila perlu)
- ✓ Hasil pemeriksaan independen



Pengamanan Data & Transaksi

Pasal 6

Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian data dan transaksi nasabah pada setiap sistem elektronik yang digunakan.



- Bank wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait baik dari OJK maupun otoritas lain.
- Penyelenggaraan TI tunduk pada ketentuan mengenai MRTI

Layanan Perbankan Digital dapat disediakan oleh:

Bank

Jenis Layanan

Pasal 10



Administrasi
Rekening



Otorisasi
Transaksi *)



Pengelolaan
Keuangan

Lainnya

*) wajib memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya

Identifikasi dan Verifikasi Nasabah/Calon Nasabah

Pasal 11 & 12

Metode verifikasi

Tatap Muka

dan/atau

Tanpa Tatap Muka

1. Secara langsung
2. Menggunakan perangkat lunak bank dengan perangkat keras milik bank/nasabah

Menggunakan perangkat lunak bank dengan perangkat keras milik bank/nasabah

Wajib menerapkan 2 faktor keaslian

- What you know
- What you have
- **What you are**
- Lainnya

Bank harus menetapkan ini sebagai salah satu faktor keaslian

Metode identifikasi

Bank dapat memanfaatkan data dan/atau informasi milik lembaga atau instansi berwenang dalam melakukan identifikasi nasabah/calon nasabah

Bank dengan Mitra Bank

Berdasarkan perjanjian kemitraan

Jenis Layanan

Pasal 13



Layanan
Informatif



Layanan
Transaksional

Lainnya

Kewajiban Terkait Kemitraan



Bank tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan (Pasal 13).



Bank dilarang turut menanggung risiko dari produk dan/atau jasa mitra bank (Pasal 15).



Penggunaan logo dalam dokumen pemasaran hanya untuk menunjukkan adanya hubungan kerja sama (Pasal 15).



Produk yang ditawarkan oleh mitra bank selain LJK berupa bank tidak termasuk dalam program penjaminan oleh lembaga penjamin simpanan (Pasal 15).



Bank wajib memiliki:

- a. Kebijakan dan prosedur penentuan mitra
- b. Perjanjian kerja sama secara tertulis (Pasal 16).



1. Layanan Informatif



Definisi

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



Syarat

Mitra Bank wajib berupa LJK

Contoh Ilustrasi Penyediaan Layanan Informatif

www.bankabc.co.id/bancassurance

Welcome, Bapak Joko

ABC BANK

XYZIns Temukan solusi untuk kenyamanan Anda dalam berkendara!

- Asuransi Gabungan**
Untuk mobil dan penumpang **INFO**
- Asuransi Kerugian**
Untuk kerusakan fisik mobil **INFO**
- Asuransi Kehilangan**
Untuk kerugian akibat pencurian **INFO**

www.bankabc.co.id/bancassurance/XYZas.gab

Welcome, Bapak Joko

XYZIns

Asuransi Gabungan
Untuk mobil dan penumpang

Kategori	Keterangan Cakupan Layanan
Jenis Kendaraan	Mobil Pribadi : s/d 100 juta Minibus : s/d 200 juta Kendaraan Alat Berat : s/d 500 juta
Asuransi Personal	Perawatan selama 1 tahun atau setara dengan 50 juta/orang

2. Layanan Transaksional



Definisi

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



Syarat

- Mitra Bank berupa **LJK dan/atau non-LJK**
- Kerja sama dengan fintech hanya dapat dilakukan dengan fintech yang telah memiliki izin dari otoritas
- Penyediaan layanan dengan memanfaatkan konektivitas antara sistem elektronik
- Bank dilarang menjadi marketplace
- Wajib menerapkan 2 factor authentication untuk melakukan verifikasi transaksi keuangan



Contoh Ilustrasi Penyediaan Layanan Transaksional

www.bankabc.co.id/services

Welcome, Bapak Joko **ABC BANK**

XYZ Ins Temukan solusi untuk kenyamanan Anda dalam berkendara!

Asuransi Gabungan
Untuk mobil dan penumpang

INFO

www.bankabc.co.id/services/XYZas.gab

Kategori	Keterangan Cakupan Layanan
Jenis Kendaraan	Mobil Pribadi : s/d 100 juta Minibus : s/d 200 juta Kendaraan Alat Berat : s/d 500 juta
Asuransi Personal	Perawatan selama 1 tahun atau setara dengan 50 juta/orang

DAFTAR SEKARANG

www.bankabc.co.id/services/XYZas.gab/reg

XYZ Ins

Asuransi Gabungan
Untuk mobil dan penumpang

FORMULIR PENGAJUAN **UNGGAH DOKUMEN** **PEMBAYARAN PREMI**

INFORMASI UMUM

Nama Lengkap

Alamat

No. Identitas

KIRIM

Persyaratan Bank Penyelenggara Pasal 18

- ✓ Peringkat Profil Risiko : min. Peringkat 2.
- ✓ Memiliki infrastruktur dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang memadai.
- ✓ Kelompok bank berdasarkan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK yang dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik.

Unit/Fungsi yang Menangani Pasal 9

Bank wajib membentuk **unit atau fungsi** yang menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dengan tanggung jawab antara lain:

- menyusun kebijakan dan SOP
- memastikan kesesuaian dengan rencana strategis kegiatan usaha bank
- memantau pelaksanaan kerja sama
- memantau data transaksi
- memastikan efektifitas penyelenggaraan
- memantau kendala dan permasalahan
- memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya

Permohonan Persetujuan Pasal 19

- Pencantuman rencana penyelenggaraan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB)
- Bank wajib memperoleh persetujuan OJK yang diajukan paling lambat 2 (dua) bulan sebelum implementasi.

dilengkapi
dengan:

- ✓ Bukti kesiapan untuk menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik.
- ✓ Hasil analisis bisnis mengenai proyeksi produk Layanan Perbankan Elektronik baru 1 (satu) tahun mendatang.
- ✓ Dokumen pendukung lain (bila perlu)
- ✓ Hasil pemeriksaan independen

Kriteria Layanan yang Membutuhkan Persetujuan

1. Layanan Perbankan Digital yang baru pertama kali diterbitkan.
2. Pengembangan Layanan Perbankan Digital yang memiliki karakteristik berbeda dan/atau menambah atau meningkatkan eksposur risiko tertentu pada Bank.

- Bank wajib memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait baik dari OJK maupun otoritas lain.
- Penyelenggaraan TI tunduk pada ketentuan mengenai MRTI

Implementasi Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital Pasal 20



Bulan ke-3

Bulan ke-6

Persetujuan OJK
diberikan



Batas Akhir Masa
Berlaku
Persetujuan



Bank melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital paling lama 6 (enam) bulan sejak persetujuan diberikan

- Persetujuan OJK menjadi tidak berlaku
- Bank wajib menyampaikan permohonan persetujuan kembali *)

* Dalam hal bank tetap akan melakukan implementasi rencana Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital

Hal-hal yang Perlu Diperhatikan terkait Perlindungan Nasabah

Pasal 21



Menerapkan Prinsip Perlindungan Nasabah

- ✓ *Transparansi.*
- ✓ *Perlakuan yang adil.*
- ✓ *Keandalan.*
- ✓ *Kerahasiaan dan keamanan data/informasi.*
- ✓ *Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa.*



Memiliki Fungsi & Mekanisme Penanganan

- ✓ *Beroperasi 24 jam sehari*
- ✓ *Dapat difasilitasi oleh berbagai media antara lain seperti telepon, surat elektronik, dan dokumen surat.*



Mematuhi Ketentuan Perlindungan Konsumen

- ✓ *Antara lain ketentuan OJK mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan beserta ketentuan perubahannya.*



Jenis Laporan yang Perlu Disampaikan Pasal 22

- ✓ Laporan Realisasi
- ✓ Laporan Kondisi Terkini Penggunaan TI
- ✓ Laporan Rencana Pengembangan TI
- ✓ Laporan Hasil Audit TI
- ✓ Laporan Insidentil Penyelenggaraan TI
terkait penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital

Mekanisme Penyampaian Laporan Pasal 22



Jangka waktu dan format penyampaian mengacu pada ketentuan OJK mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh bank umum



Laporan disampaikan secara *online* *)

* Dalam hal sarana penyampaian secara *online* tersedia



Dalam hal sarana penyampaian laporan secara *online* belum tersedia atau mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada OJK dengan alamat:

- a. Departemen Pengawasan Bank terkait, Departemen Perbankan Syariah atau kantor Regional OJK di Jakarta (bagi bank yang berkantor pusat di Jakarta) atau
- b. Kantor Regional OJK atau Kantor OJK setempat

TERIMA KASIH

