



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

