

LAYANAN DIGITAL – BANK UMUM - LDBU

2023

POJK NO. 21, LN 2023/No. 39/OJK, TLN No. 61/OJK, 14 HLM.

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM.

- ABSTRAK
- : - Perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan bank serta perkembangan layanan berbasis digital mendorong bank untuk terus mengembangkan dan berinovasi dalam memberikan layanan digital. Diperlukan ruang inovasi agar bank dapat memberikan layanan yang komprehensif kepada nasabah, namun tetap memerhatikan aspek manajemen risiko, keamanan data nasabah, serta perlindungan konsumen, sehingga perlu mengganti POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, melalui POJK ini.
 - Dasar Hukum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini adalah:
UU No. 7 Tahun 1992, UU No. 21 Tahun 2008, UU No. 21 Tahun 2011, dan UU No.4 Tahun 2023.
 - Dalam POJK ini mengatur antara lain:
 - a. Layanan Digital yaitu produk Bank dalam bentuk layanan yang diberikan oleh Bank dengan pemanfaatan TI melalui media elektronik untuk memberikan akses bagi nasabah dan/atau calon nasabah terkait produk Bank maupun produk dan/atau layanan dari mitra Bank, serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dan/atau calon nasabah;
 - b. Layanan Digital diselenggarakan oleh Bank atau Bank bersama dengan mitra berdasarkan perjanjian kerja sama. Mitra Bank dapat berupa LJK atau nonLJK. Mitra Bank yang berupa penyedia layanan keuangan berbasis TI wajib telah memperoleh izin dari OJK atau otoritas lain yang berwenang;
 - c. Bank yang menyelenggarakan Layanan Digital harus memiliki infrastruktur TI dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang mampu mendukung penyelenggaraan Layanan Digital secara optimal;
 - d. Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Digital, Bank wajib melakukan identifikasi dan verifikasi sesuai dengan POJK APU PPT PPPSPM di SJK;
 - e. Bank wajib menerapkan paling sedikit *two factor authentication* untuk verifikasi transaksi keuangan, serta wajib memberikan edukasi kepada nasabah untuk menerapkan faktor autentikasi yang memadai;
 - f. Penetapan Layanan Digital terkait sistem pembayaran yang perizinan sepenuhnya diatur oleh otoritas sistem pembayaran di Indonesia menjadi produk Bank dasar;
 - g. Bank yang akan menyelenggarakan Layanan Digital yang merupakan produk baru mengikuti mekanisme perizinan sesuai POJK 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum (POJK Produk), dengan tetap memenuhi persyaratan dan dokumen yang diatur pada POJK ini;
 - h. Dalam menyelenggarakan Layanan Digital dengan mitra, Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur penentuan mitra Bank, serta perjanjian kerja sama secara tertulis dengan mitra Bank. Bank dapat membuka akses data dan informasi nasabah dan/atau calon nasabah kepada mitra Bank berdasarkan persetujuan dan untuk kepentingan nasabah dan/atau calon nasabah;

- i. Larangan Bank untuk menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari produk dan/atau jasa milik mitra Bank. Penggunaan logo dan/atau atribut Bank oleh mitra hanya dalam rangka kerja sama;
- j. Kewajiban untuk membentuk unit atau fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Digital;
- k. Kewajiban Bank untuk menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Digital pada setiap sistem elektronik yang digunakan;
- l. Pemanfaatan tanda tangan elektronik dalam penyelenggaraan Layanan Digital, serta kewajiban untuk memiliki kebijakan dan prosedur dalam penggunaan tanda tangan elektronik;
- m. Bank melakukan adopsi TI dalam penyelenggaraan Layanan Digital secara bertanggung jawab, dengan harus memperhatikan paling sedikit ketahanan dan keamanan siber, transparansi, interoperabilitas, kemampuan dalam pelaksanaan audit, kesetaraan, dan privasi;
- n. Penerapan prinsip perlindungan konsumen sesuai peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan;
- o. Kewajiban Bank untuk memiliki fungsi dan mekanisme penanganan yang mampu merespon pertanyaan dan/atau menindaklanjuti pengaduan nasabah dengan beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari;
- p. Kewajiban Bank untuk menerapkan prinsip perlindungan data pribadi, memperoleh *consent* nasabah dan/atau calon nasabah dalam pemrosesan data pribadi, dan penyediaan fitur pengelolaan hak akses mitra yang dapat dilakukan oleh nasabah secara mandiri; dan
- q. Ketentuan mengenai kewajiban dan mekanisme pelaporan yaitu penyampaian daftar mitra Bank, laporan realisasi, dan laporan evaluasi dalam penyelenggaraan Layanan Digital.

CATATAN

- : - POJK ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 22 Desember 2023.
- POJK ini berlaku bagi bank umum konvensional dan bank umum syariah, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri dan unit usaha syariah.
- Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (POJK LPD) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- Bank yang telah memiliki layanan perbankan elektronik (LPE)/ layanan perbankan digital (LPD) harus menyesuaikan infrastruktur TI sesuai dengan POJK ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak POJK ini berlaku.
- Bank harus menyesuaikan kebijakan, standar dan prosedur terkait penyelenggaraan Layanan Digital paling lambat 3 (bulan) bulan sejak POJK ini berlaku.
- Proses perizinan LPE/LPD yang sedang diajukan sebelum berlakunya POJK ini tetap dilakukan sesuai POJK LPD.
- Penjelasan : 11 HLM.
- Lampiran I : 3 HLM.
- Lampiran II : 2 HLM.
- Lampiran III : 1 HLM.
- Lampiran IV : 2 HLM.

**TANYA JAWAB LAZIM/ FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 21 TAHUN 2023
TENTANG LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM
(POJK LDBU)**

1. Apa latar belakang penerbitan POJK ini?

- a. Ketentuan mengenai penyelenggaraan layanan perbankan digital (POJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum) masih mengatur secara *rule based*, antara lain terkait cakupan LPD dan persyaratan Bank penyelenggara LPD sehingga diperlukan pengaturan yang lebih bersifat *principle* guna mendukung transformasi digital perbankan;
- b. Seiring dengan perkembangan layanan berbasis digital dengan dukungan pemanfaatan TI, diperlukan ruang bagi bank untuk terus mengembangkan inovasi layanan digital demi memberikan layanan yang komprehensif dan lebih berorientasi kepada kebutuhan nasabah (*customer centric*); dan
- c. Sebagai tindak lanjut dari Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan khususnya elemen kolaborasi serta amanat dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan khususnya terkait dengan pemanfaatan TI dan pembukaan akses data/informasi nasabah bank dalam melakukan kerjasama, diperlukan pengaturan yang dapat mendorong inovasi dan kolaborasi bank dalam memberikan layanan digital, dengan tetap memerhatikan aspek manajemen risiko, keamanan data nasabah, serta perlindungan konsumen.

Sehubungan dengan hal-hal tersebut di atas, diperlukan penyesuaian ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan digital.

2. Apa saja hal-hal yang diatur dalam POJK ini?

POJK ini mengatur beberapa hal, antara lain mengenai:

- a. cakupan layanan digital, yaitu dibagi berdasarkan jenis layanan oleh bank dan kemitraan;
- b. persyaratan bagi bank yang akan menyelenggarakan layanan digital, yaitu difokuskan pada infrastruktur TI dan pengelolaan infrastruktur TI yang mampu mendukung penyelenggaraan layanan digital secara optimal;
- c. penetapan layanan digital terkait dengan sistem pembayaran yang perizinan sepenuhnya diatur oleh otoritas sistem pembayaran menjadi produk bank dasar;
- d. mitra bank dalam kerja sama layanan digital, yaitu berupa LJK maupun lembaga nonLJK;
- e. ketentuan terkait perlindungan nasabah dan perlindungan data pribadi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- f. permohonan izin dan laporan realisasi serta penyampaiannya melalui sistem elektronik OJK.

3. Apakah perbedaan antara mitra Bank dan pihak penyedia jasa teknologi informasi (PJTI)?

Mitra Bank sebagaimana dimaksud dalam POJK ini berbeda dengan PJTI sebagaimana dimaksud dalam POJK No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (POJK PTI).

- a. Yang dimaksud dengan mitra Bank adalah pihak yang melakukan kerja sama penyelenggaraan Layanan Digital dengan Bank berdasarkan perjanjian kerjasama.

Contoh Layanan Digital yang diselenggarakan oleh Bank bekerja sama dengan mitra Bank berdasarkan perjanjian kerja sama yaitu nasabah Bank dapat mengakses aplikasi dan/atau web milik mitra Bank yang diintegrasikan dengan aplikasi mobile banking milik Bank, sehingga nasabah Bank dapat melakukan transaksi pembelian atas produk milik mitra Bank melalui aplikasi Bank.

- b. Sementara yang dimaksud dengan PJTI adalah pihak yang menyediakan jasa penyelenggaraan TI kepada Bank secara berkesinambungan dan/atau dalam periode tertentu.

Contoh penyelenggaraan TI yang menggunakan pihak penyedia jasa TI antara lain penggunaan komputasi awan (*cloud computing*) sebagai Pusat Data dan/atau Pusat Pemulihan Bencana Bank serta kerjasama bank dengan penyedia jasa *switching*.

4. Apakah persetujuan nasabah dengan menggunakan tanda tangan elektronik berlaku bagi produk perbankan yang secara ketentuan masih mewajibkan penggunaan tanda tangan basah?

Bank tetap harus mematuhi ketentuan yang berlaku mengenai kewajiban penggunaan tanda tangan basah atas produk keuangan tertentu. Adapun POJK ini mengatur mengenai pemanfaatan tanda tangan elektronik dalam Layanan Digital, bukan berupa kewajiban untuk menggunakan tanda tangan elektronik. Dalam hal Bank akan menggunakan tanda tangan elektronik maka Bank wajib untuk memiliki kebijakan dan prosedur dalam penggunaan tanda tangan elektronik sebagaimana diatur dalam POJK ini.

5. Apa saja muatan tambahan pada laporan kondisi terkini penyelenggaraan TI bank dalam POJK ini yang belum diatur dalam POJK sebelumnya?

Dengan diterbitkannya POJK ini, terdapat penambahan atas muatan dalam laporan kondisi terkini penyelenggaraan TI bank (POJK PTI), yaitu daftar mitra Bank yang melakukan kerja sama Layanan Digital dengan Bank.

6. Apakah terdapat batasan waktu bagi Bank untuk melakukan penyesuaian infrastruktur TI dan kebijakan, standar, serta prosedur sesuai dengan POJK ini?

Dalam POJK ini diatur batasan waktu bagi Bank untuk melakukan penyesuaian sebagaimana ketentuan dalam POJK ini, yaitu:

- a. penyesuaian atas infrastruktur TI pada Layanan Digital paling lama 1 (satu) tahun sejak POJK ini berlaku; dan
- b. penyesuaian atas kebijakan, standar, dan prosedur terkait penyelenggaraan Layanan Digital paling lama 3 (tiga) bulan sejak POJK ini berlaku.