



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.127, 2018

KEUANGAN OJK. Perbankan Digital. Bank Umum.
Penyelenggaraan. (Penjelasan dalam Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6235)

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

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

Lampiran A

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.

- *¹) 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.

Lampiran B

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:

Lampiran B

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.

Lampiran C

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:

Lampiran C

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.

Lampiran D

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:

Lampiran DREALISASI 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,

ttd

WIMBOH SANTOSO