



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.39/OJK, 2023

KEUANGAN. OJK. Layanan Digital Oleh Bank Umum.
Pencabutan. (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran
Negara Republik Indonesia Nomor 61/OJK)

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21 TAHUN 2023
TENTANG
LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dengan adanya perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh bank secara cepat, aman, dan efisien, mendorong bank untuk meningkatkan layanan berbasis digital kepada nasabah;
- b. bahwa seiring dengan perkembangan layanan berbasis digital dengan dukungan pemanfaatan teknologi informasi yang terus berkembang maka diperlukan ruang inovasi bagi bank untuk terus mengembangkan layanan digital demi memberikan layanan yang komprehensif kepada nasabah;
- c. bahwa pengembangan layanan digital bagi bank perlu memerhatikan aspek manajemen risiko, keamanan data nasabah, serta perlindungan konsumen, sehingga perlu mengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);
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) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Bank Umum yang selanjutnya disebut Bank adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri dan unit usaha syariah.
2. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
3. Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat TI adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
4. Layanan Digital adalah 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.

BAB II
LAYANAN DIGITAL OLEH BANK

Bagian Kesatu
Cakupan dan Persyaratan Layanan Digital

Pasal 2

- (1) Layanan Digital diselenggarakan oleh:
 - a. Bank; atau
 - b. Bank dengan mitra Bank berdasarkan perjanjian kerja sama.
- (2) Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan kegiatan usaha Bank sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 3

Bank yang menyelenggarakan Layanan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 harus memiliki infrastruktur TI dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI yang mampu mendukung penyelenggaraan Layanan Digital secara optimal.

Pasal 4

Layanan perbankan yang memanfaatkan TI untuk tujuan pemberian informasi yang bersifat publik dan komunikasi dengan nasabah dan/atau calon nasabah tanpa adanya transaksi dan/atau akses terhadap rekening nasabah bukan merupakan produk Bank sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Bagian Kedua
Penyelenggaraan Layanan Digital

Pasal 5

- (1) Dalam melakukan hubungan usaha dengan nasabah atau calon nasabah melalui Layanan Digital, Bank wajib melakukan:
 - a. identifikasi nasabah atau calon nasabah; dan
 - b. verifikasi atas:
 1. kebenaran serta kesesuaian data, informasi, dan dokumen pendukung yang telah diberikan oleh nasabah atau calon nasabah; dan
 2. kebenaran serta kesesuaian profil pemberi data, informasi, dan dokumen pendukung dengan profil nasabah atau calon nasabah untuk memastikan bahwa pemberi data, informasi, dan dokumen merupakan nasabah atau calon nasabah yang bersangkutan.
- (2) Bank melakukan identifikasi nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a melalui permintaan data, informasi, dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan

- program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal di sektor jasa keuangan.
- (3) Bank melakukan verifikasi atas data, informasi, dan dokumen pendukung nasabah atau calon nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b melalui mekanisme:
 - a. pertemuan tatap muka secara langsung;
 - b. pertemuan tatap muka secara elektronik; dan/atau
 - c. tidak tatap muka secara elektronik.
 - (4) Verifikasi melalui mekanisme pertemuan tatap muka secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b, dilakukan dengan cara dan persyaratan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal di sektor jasa keuangan.
 - (5) Verifikasi melalui mekanisme tidak tatap muka secara elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf c, dilakukan dengan persyaratan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal di sektor jasa keuangan.
 - (6) Dalam melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor autentikasi (*two factor authentication*).
 - (7) Bank wajib menerapkan faktor ciri khas anda (*something you are*) sebagai salah satu dari 2 (dua) faktor autentikasi (*two factor authentication*) dalam hal Bank melakukan verifikasi melalui mekanisme:
 - a. pertemuan tatap muka secara elektronik; dan
 - b. tidak tatap muka secara elektronik.

Pasal 6

- (1) Dalam melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 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).

Pasal 7

- (1) Bank dalam melakukan verifikasi melalui mekanisme pertemuan tatap muka secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4) atau melalui mekanisme tidak tatap muka secara elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (5) dapat memanfaatkan penggunaan perangkat lunak dan/atau perangkat keras milik pihak ketiga.
- (2) Dalam hal Bank melakukan verifikasi sebagaimana

dimaksud pada ayat (1), Bank wajib memenuhi tata cara kerja sama dengan pihak ketiga sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal di sektor jasa keuangan.

Pasal 8

Bank wajib memastikan kesesuaian atas data dan/atau informasi yang dimanfaatkan dalam penyelenggaraan Layanan Digital dengan sumber data dan/atau informasi.

Pasal 9

- (1) Bank wajib menerapkan paling sedikit 2 (dua) faktor autentikasi (*two factor authentication*) untuk verifikasi transaksi keuangan.
- (2) Penerapan 2 (dua) faktor autentikasi (*two factor authentication*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan untuk setiap transaksi keuangan secara individu maupun dengan pembatasan tertentu sesuai dengan analisis risiko yang dilakukan Bank serta persetujuan nasabah.

Pasal 10

Bank dapat melibatkan nasabah dalam melakukan pengembangan Layanan Digital.

Pasal 11

Layanan Digital terkait dengan sistem pembayaran yang perizinan sepenuhnya diatur oleh otoritas sistem pembayaran di Indonesia ditetapkan menjadi produk Bank dasar.

Bagian Ketiga

Tata Cara Perizinan Layanan Digital

Pasal 12

Dalam hal Layanan Digital memenuhi kriteria produk baru, Bank mengikuti mekanisme perizinan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Pasal 13

- (1) Bank mengajukan permohonan izin atas penyelenggaraan Layanan Digital yang memenuhi kriteria produk baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 dengan menyampaikan dokumen Permohonan Izin Penyelenggaraan Layanan Digital paling sedikit tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Bank menyampaikan permohonan izin penyelenggaraan Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan disertai dengan pernyataan yang ditandatangani oleh direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan Bank dan direktur yang

- bertanggung jawab atas Layanan Digital mengacu pada dokumen Pernyataan Bank atas Penyelenggaraan Layanan Digital tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (3) Penyampaian permohonan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilengkapi dengan hasil pemeriksaan dari pihak independen untuk memberikan pendapat atas:
 - a. karakteristik produk;
 - b. kecukupan pengamanan sistem TI terkait produk; dan
 - c. kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, dan/atau praktik atau standar yang berlaku secara nasional maupun internasional.
 - (4) Hasil pemeriksaan dari pihak independen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan oleh:
 - a. pihak independen di luar Bank, untuk Layanan Digital yang baru pertama kali diterbitkan oleh Bank; dan
 - b. pihak independen di intern Bank, untuk penambahan fitur pada Layanan Digital yang telah ada dan dapat menambah atau meningkatkan eksposur risiko.
 - (5) Bank menyampaikan permohonan izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) secara daring melalui sistem perizinan dan registrasi terintegrasi Otoritas Jasa Keuangan.
 - (6) Dalam hal sarana penyampaian sebagaimana dimaksud pada ayat (5) belum tersedia, penyampaian dilakukan melalui sistem pelaporan Otoritas Jasa Keuangan untuk laporan tidak terstruktur kepada:
 - a. Departemen Pengawasan Bank terkait atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten; atau
 - b. Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten.

Bagian Keempat

Kerja Sama dalam Penyelenggaraan Layanan Digital

Pasal 14

- (1) Mitra Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dalam kerja sama penyelenggaraan Layanan Digital dapat berupa LJK atau nonLJK.
- (2) Bank wajib memastikan mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berupa penyedia layanan keuangan berbasis TI telah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan atau otoritas lain yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 15

Dalam melakukan kerja sama dengan mitra Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1), 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 melalui suatu sistem atau aplikasi, dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

Pasal 16

- (1) Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b dalam menyelenggarakan Layanan Digital 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) Kebijakan dan prosedur dalam penentuan mitra Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a wajib memuat paling sedikit:
 - a. kriteria mitra Bank;
 - b. proses uji tuntas terhadap calon mitra Bank;
 - c. proses pemilihan calon mitra Bank;
 - d. tata cara melakukan hubungan kerja sama dengan mitra Bank;
 - e. proses manajemen risiko dalam hubungan kerja sama dengan mitra Bank, termasuk aspek perlindungan data nasabah dalam proses pertukaran data dengan mitra Bank; dan
 - f. tata cara melakukan penghentian kerja sama dengan mitra Bank, termasuk mekanisme penghapusan data nasabah yang dipertukarkan sebelumnya.
- (3) Perjanjian kerja sama secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b wajib memuat paling sedikit:
 - a. hak dan kewajiban;
 - b. ruang lingkup layanan dan produk yang ditawarkan;
 - c. jangka waktu pelaksanaan kerja sama dan mekanisme perpanjangan;
 - d. pemanfaatan data nasabah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi;
 - e. prinsip resiprokal dalam pemanfaatan data nasabah;
 - f. tanggung jawab atas keamanan data nasabah;
 - g. klausul yang menyatakan Bank tidak menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mitra Bank melalui Layanan Digital;
 - h. syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerja sama;
 - i. penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi;
 - j. kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerja

sama, termasuk mekanisme penghapusan data nasabah yang dipertukarkan sebelumnya sesuai dengan persetujuan nasabah; dan

- k. tata cara penyelesaian perselisihan.
- (4) Bank dilarang menyediakan akses terhadap produk dan/atau jasa milik mitra Bank selain yang dicantumkan 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 milik mitra Bank dalam menyelenggarakan Layanan Digital oleh Bank berdasarkan perjanjian kerja sama antara Bank dan mitra Bank.
- (2) Penggunaan logo dan/atau atribut Bank dalam dokumen pemasaran hanya bertujuan untuk menunjukkan kerja sama antara Bank dan mitra Bank sesuai dengan dokumen perjanjian kerja sama.

Bagian Kelima

Unit dan Fungsi yang Menangani Penyelenggaraan Layanan Digital

Pasal 18

- (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Digital wajib membentuk unit atau fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Digital.
- (2) Unit atau fungsi yang menangani penyelenggaraan Layanan Digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki tugas paling sedikit:
- menyusun kebijakan, standar, dan prosedur penyelenggaraan Layanan Digital;
 - memastikan kesesuaian antara penyelenggaraan Layanan Digital dengan rencana strategis kegiatan usaha Bank;
 - memantau pelaksanaan kerja sama dengan mitra Bank dalam penyelenggaraan Layanan Digital;
 - memantau data transaksi keuangan Layanan Digital;
 - memastikan efektivitas langkah yang digunakan dalam menyelenggarakan Layanan Digital;
 - memantau kendala dan permasalahan yang muncul dari penyelenggaraan Layanan Digital; dan
 - memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya terkait Layanan Digital yang dimiliki Bank.

Pasal 19

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), ayat (6), ayat (7), Pasal 7 ayat (2), Pasal 8, Pasal 9 ayat (1), Pasal 14 ayat (2), Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), dan/atau Pasal 18 ayat (1), dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- (2) Dalam hal Bank telah dikenai sanksi administratif

sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1), ayat (6), ayat (7), Pasal 7 ayat (2), Pasal 8, Pasal 9 ayat (1), Pasal 14 ayat (2), Pasal 16, Pasal 17 ayat (1), dan/atau Pasal 18 ayat (1), Bank dikenai sanksi administratif berupa:

- a. pembekuan Layanan Digital tertentu;
- b. larangan untuk menyelenggarakan Layanan Digital baru; dan/atau
- c. penurunan tingkat kesehatan Bank.

BAB III PEMANFAATAN TI

Bagian Kesatu Umum

Pasal 20

- (1) Bank yang menyelenggarakan Layanan Digital wajib menerapkan ketentuan penyelenggaraan TI sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.
- (2) Bank yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.

Pasal 21

- (1) Bank wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah dari Layanan Digital pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh Bank.
- (2) Penerapan prinsip pengendalian pengamanan data dan transaksi nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mencakup paling sedikit prinsip:
 - a. kerahasiaan;
 - b. integritas;
 - c. ketersediaan;
 - d. autentikasi;
 - e. tidak terbantahkan;
 - f. pengendalian otorisasi dalam sistem, pangkalan data, dan aplikasi;
 - g. pemisahan tugas dan tanggung jawab;
 - h. pemeliharaan jejak audit; dan
 - i. retensi data, termasuk penghapusan dan pemusnahan.

Bagian Kedua Tanda Tangan Elektronik

Pasal 22

- (1) Bank dapat memanfaatkan penggunaan tanda tangan elektronik dalam penyelenggaraan Layanan Digital sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Dalam hal Bank memanfaatkan penggunaan tanda

tangan elektronik dalam penyelenggaraan Layanan Digital, Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur dalam penggunaan tanda tangan elektronik.

- (3) Kebijakan dan prosedur dalam penggunaan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib memuat paling sedikit:
 - a. identifikasi dan klasifikasi dokumen dan/atau transaksi yang dapat menggunakan tanda tangan elektronik;
 - b. tata cara penggunaan termasuk verifikasi tanda tangan elektronik; dan
 - c. proses manajemen risiko atas penggunaan tanda tangan elektronik.

Bagian Ketiga

Adopsi TI dalam Mendukung Fungsi Bisnis Bank

Pasal 23

- (1) Bank melakukan adopsi TI dalam penyelenggaraan Layanan Digital secara bertanggung jawab.
- (2) Pelaksanaan adopsi TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memperhatikan paling sedikit:
 - a. ketahanan siber;
 - b. keamanan siber;
 - c. transparansi;
 - d. interoperabilitas;
 - e. kemampuan dalam pelaksanaan audit;
 - f. kesetaraan; dan
 - g. privasi.

Pasal 24

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Pasal 22 ayat (2), dan/atau ayat (3) dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- (2) Dalam hal Bank telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, Pasal 22 ayat (2), dan/atau ayat (3), Bank dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. pembekuan Layanan Digital tertentu;
 - b. larangan untuk menyelenggarakan Layanan Digital baru; dan/atau
 - c. penurunan tingkat kesehatan Bank.

BAB IV

PELINDUNGAN NASABAH DAN PELINDUNGAN DATA PRIBADI

Bagian Kesatu

Pelindungan Nasabah

Pasal 25

- (1) Bank penyelenggara Layanan Digital menerapkan prinsip pelindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan

- konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.
- (2) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Pasal 26

Bank penyelenggara Layanan Digital wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan yang mampu merespon pertanyaan dan/atau menindaklanjuti pengaduan nasabah dengan beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.

Pasal 27

Bank wajib menjelaskan kepada nasabah tujuan penggunaan logo dan/atau atribut Bank oleh mitra Bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (2).

Pasal 28

Bank wajib memberikan edukasi kepada nasabah untuk menerapkan faktor autentikasi yang memadai.

Bagian Kedua
Pelindungan Data Pribadi

Pasal 29

- (1) Bank penyelenggara Layanan Digital wajib menerapkan prinsip perlindungan data pribadi dalam melakukan pemrosesan data pribadi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- (2) Dalam melakukan pemrosesan data pribadi, Bank wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari nasabah dan/atau calon nasabah untuk tujuan tertentu sebagai dasar pemrosesan data pribadi, yang dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- (3) Bank dalam menyediakan Layanan Digital wajib menyediakan fitur bagi nasabah untuk mengelola hak akses mitra Bank terhadap data dan informasi nasabah secara mandiri.

Pasal 30

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, dan/atau Pasal 29, dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- (2) Dalam hal Bank telah dikenai sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan tetap melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26, Pasal 27, Pasal 28, dan/atau Pasal 29, Bank dikenai sanksi administratif berupa:
 - a. pembekuan Layanan Digital tertentu;
 - b. larangan untuk menyelenggarakan Layanan Digital baru; dan/atau

- c. penurunan tingkat kesehatan Bank.

BAB V PELAPORAN

Pasal 31

Bank wajib menyampaikan daftar mitra Bank dalam melakukan kerja sama Layanan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (1) kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagai bagian dari laporan kondisi terkini penyelenggaraan TI Bank.

Pasal 32

- (1) Bank yang telah memperoleh izin untuk menyelenggarakan Layanan Digital yang memenuhi kriteria produk baru wajib menyampaikan laporan realisasi penyelenggaraan Layanan Digital kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah implementasi disertai dengan dokumen pendukung, mengacu pada dokumen Laporan Realisasi Penyelenggaraan Layanan Digital tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Bank wajib menyampaikan laporan evaluasi penyelenggaraan Layanan Digital yang memenuhi kriteria produk baru kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lama 3 (tiga) bulan setelah implementasi, mengacu pada dokumen Laporan Evaluasi Penyelenggaraan Layanan Digital tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 33

- (1) Bank menyampaikan laporan realisasi Layanan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) secara daring melalui sistem perizinan dan registrasi terintegrasi Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal sarana penyampaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum tersedia, penyampaian dilakukan melalui sistem pelaporan Otoritas Jasa Keuangan untuk laporan tidak terstruktur ditujukan kepada:
 - a. Departemen Pengawasan Bank terkait atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten; atau
 - b. Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten.

Pasal 34

- (1) Bank menyampaikan laporan evaluasi penyelenggaraan Layanan Digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) sebagai laporan tidak terstruktur secara daring melalui sistem pelaporan Otoritas Jasa Keuangan.

- (2) Tata cara penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai pelaporan bank melalui sistem pelaporan Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan kepada:
 - a. Departemen Pengawasan Bank terkait atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten; atau
 - b. Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta atau provinsi Banten.

Pasal 35

Bank yang terlambat menyampaikan laporan realisasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (1) dikenai sanksi administratif sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Pasal 36

- (1) Bank yang terlambat menyampaikan laporan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2) dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) per hari kerja keterlambatan per laporan dan paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) per laporan.
- (2) Pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menghilangkan kewajiban penyampaian laporan bagi Bank yang belum menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2).
- (3) Bank yang menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (2), namun:
 - a. dinilai tidak lengkap; dan/atau
 - b. tidak dilampiri dengan dokumen dan informasi yang material, sesuai dengan format yang ditentukan, dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.
- (4) Bank yang tidak memperbaiki laporan evaluasi dalam jangka waktu yang telah ditetapkan pada teguran tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dikenai sanksi administratif berupa denda sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).

BAB VI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 37

- (1) Bank yang telah memiliki layanan perbankan elektronik dan layanan perbankan digital sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, harus menyesuaikan infrastruktur TI pada Layanan Digital sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lama 1 (satu) tahun sejak

- berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.
- (2) Bank harus menyesuaikan kebijakan, standar, dan prosedur terkait penyelenggaraan Layanan Digital sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini paling lama 3 (tiga) bulan sejak berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Pasal 38

Proses permohonan izin penyelenggaraan layanan perbankan elektronik dan layanan perbankan digital yang sedang diajukan sebelum berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, tetap dilakukan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6235) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6701).

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 39

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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6235), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 40

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 19 Desember 2023

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MAHENDRA SIREGAR

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 22 Desember 2023

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN I
 PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 21 TAHUN 2023
 TENTANG
 LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

**PERMOHONAN IZIN PENYELENGGARAAN
 LAYANAN DIGITAL**

Dokumen Permohonan Izin Penyelenggaraan Layanan Digital

A. INFORMASI UMUM

1. Nama Bank :
2. Alamat Kantor Pusat Bank :
3. Nomor Telepon :

B. INFORMASI PERMOHONAN IZIN

1. Nama Narahubung :
2. Kantor/Divisi/Bagian Narahubung :
3. Nomor Telepon Narahubung :
4. Tanggal Permohonan :

Permohonan Izin Penyelenggaraan Layanan Digital

1. Dokumen yang memuat informasi umum mengenai Layanan Digital:
 - a. nama Layanan Digital;
 - b. jenis Layanan Digital;¹⁾
 - c. informasi mengenai fitur, model bisnis, atau karakteristik Layanan Digital;²⁾
 - d. waktu penyelenggaraan Layanan Digital; dan
 - e. target pasar.
2. Dokumen yang memuat informasi mengenai manfaat, biaya, dan risiko Layanan Digital:
 - a. manfaat dan biaya bagi Bank; dan
 - b. manfaat dan risiko bagi nasabah.
3. Dokumen yang memuat kebijakan dan prosedur pelaksanaan untuk penyelenggaraan Layanan Digital.
4. Dokumen yang memuat kebijakan dan prosedur terkait dengan penerapan program anti pencucian uang, pencegahan pendanaan terorisme, dan pencegahan pendanaan proliferasi senjata pemusnah massal.
5. Dokumen yang menjelaskan aspek kesiapan operasional untuk mendukung penyelenggaraan Layanan Digital, mencakup:
 - a. kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi, termasuk pengawasan yang melekat (*built in control*) dari pihak manajemen; dan
 - b. kesiapan infrastruktur TI serta hasil uji coba Bank (jika ada) atas Layanan Digital baru, antara lain dari aspek keberfungsian, keamanan, dan kapasitas sistem TI.³⁾
6. Penjelasan mengenai sistem arsitektur TI dari penyelenggaraan Layanan Digital yang akan dilakukan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*.
7. Analisis dan identifikasi risiko yang melekat pada Layanan Digital dan bentuk pengendalian pengamanan (*security control*) untuk mitigasi risiko tersebut beserta dokumen kesiapan penerapannya. Penerapan

pengendalian dimaksud antara lain untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak terbantahkan (*nonrepudiation*).

8. Analisis dan identifikasi risiko penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank dalam bentuk identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan mitigasi risiko dari penyelenggaraan Layanan Digital, antara lain risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi.
9. Dokumen yang memuat hasil analisis aspek hukum dan aspek kepatuhan atas Layanan Digital yang diajukan, termasuk dalam kaitannya dengan pemenuhan aspek perlindungan konsumen.
10. Penjelasan mengenai autentikasi dan enkripsi yang diterapkan pada Layanan Digital:
 - a. penjelasan mengenai penerapan dua faktor autentikasi yang akan digunakan pada setiap aktivitas yang membutuhkan autentikasi. Penjelasan tersebut mencakup detail spesifikasi dari faktor autentikasi;⁴⁾
 - b. spesifikasi enkripsi yang akan digunakan, baik pada data yang sedang ditransmisikan (*in-motion*) maupun disimpan (*at-rest*) pada sistem aplikasi Layanan Digital, serta penjelasan mengenai data yang dienkripsi.
11. Uraian mengenai mekanisme kerja sama yang dilakukan dengan mitra Bank dalam rangka penyelenggaraan Layanan Digital. Uraian tersebut 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.⁵⁾
12. Uraian sistem informasi akuntansi yang akan diterapkan untuk penyelenggaraan Layanan Digital.
13. Dokumen yang memuat program perlindungan dan edukasi nasabah.
14. Analisis bisnis mengenai proyeksi atau target nilai transaksi Layanan Digital yang diterbitkan pada periode 1 (satu) tahun mendatang.
15. Hasil pemeriksaan pihak independen yang memberikan pendapat atas karakteristik produk dan kecukupan pengamanan sistem TI terkait penyelenggaraan Layanan Digital serta kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia, standar yang ditetapkan, dan/atau praktik yang berlaku umum secara nasional maupun internasional (*common practices*).
16. Opini syariah dari dewan pengawas syariah terkait Layanan Digital bank umum syariah dan unit usaha syariah.
17. Dokumen pendukung (terlampir):⁶⁾
 - a.
 - b. ...dst.

Keterangan:

- 1) Jenis Layanan Digital, yaitu diselenggarakan oleh:
 - a. Bank; atau
 - b. Bank dengan mitra Bank berdasarkan perjanjian kerja sama.
- 2) Informasi mengenai fitur, model bisnis, atau karakteristik Layanan Digital termasuk:
 - a. Informasi mengenai komponen Layanan Digital yang diakses nasabah dan petugas Bank (jika ada), misalnya *mobile application* yang diakses nasabah dan aplikasi *back office* yang diakses petugas Bank;

- b. Penjelasan apakah produk Layanan Digital merupakan produk yang sebelumnya belum ada di Bank atau merupakan pengembangan/tambahan fitur dari produk yang telah ada.
- 3) Kesiapan dan hasil uji coba terbatas harus disampaikan dalam hal Layanan Digital diselenggarakan dengan proses permohonan izin melalui proyek uji coba terbatas.
- 4) Contoh detail spesifikasi dari faktor autentikasi:
 - a. Faktor *something you know* berupa *password*, spesifikasi berupa panjang dan kompleksitas *password*.
 - b. Faktor *something you have* berupa *device identification/device ID*, spesifikasi berupa algoritma atau jenis informasi yang digunakan untuk menunjukkan keunikan perangkat.
 - c. Faktor *something you are* berupa *face recognition*, spesifikasi berupa *confidence threshold*.
- 5) Uraian mengenai mekanisme kerja sama dimaksud disampaikan dalam hal Layanan Digital diselenggarakan oleh Bank dengan mitra Bank.
- 6) Dokumen pendukung antara lain dokumen transparansi kepada nasabah, perjanjian, persetujuan dari otoritas terkait atau salinan bukti permohonan persetujuan atau izin kepada otoritas terkait, dan dokumen yang dipersyaratkan dalam proses pembuktian proyek uji coba (*proof of concept*). Untuk bank umum syariah dan unit usaha syariah, konsep akad/perjanjian/formulir aplikasi dilampiri dengan pendapat dari satuan kerja yang membidangi hukum yang menyatakan bahwa konsep akad/perjanjian/formulir aplikasi telah sesuai dengan ketentuan.

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MAHENDRA SIREGAR

LAMPIRAN II
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21 TAHUN 2023
TENTANG
LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

**PERNYATAAN BANK ATAS PENYELENGGARAAN
LAYANAN DIGITAL**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Kepatuhan dan Direktur

..... dari:
Nama Bank :
Alamat :
Nomor Telepon :

dalam rangka penyelenggaraan Layanan Digital:
Nama Layanan Digital :

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. permohonan izin beserta seluruh dokumen permohonan izin yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang tercantum dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. permohonan izin yang disampaikan tidak memuat pernyataan, informasi, atau fakta yang tidak benar atau menyesatkan;
3. seluruh proses penyelenggaraan Layanan Digital dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. kami telah memahami segala risiko terkait Layanan Digital yang kami selenggarakan;
5. kami berkomitmen untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan Layanan Digital yang kami ajukan;
6. kami sebagai anggota Direksi bertanggung jawab atas segala konsekuensi yang terjadi sebagai akibat pelaksanaan proyek uji coba terbatas Layanan Digital;¹⁾ dan
7. dalam hal di kemudian hari diketahui data dan/atau informasi yang disampaikan tidak memenuhi ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan digital oleh bank umum dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum dan/atau tidak benar dan/atau tidak sesuai dengan fakta yang sesungguhnya maka kami bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

..... (tempat) , (tanggal, bulan, tahun)

Direktur Kepatuhan

Direktur

.....
(nama jelas dan tanda tangan)

.....
(nama jelas dan tanda tangan)

Keterangan:

- 1) hanya dimuat dalam hal Bank mengajukan permohonan izin untuk menyelenggarakan Layanan Digital dengan proyek uji coba terbatas.

**KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd.

MAHENDRA SIREGAR

LAMPIRAN III
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21 TAHUN 2023
TENTANG
LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

**LAPORAN REALISASI
PENYELENGGARAAN LAYANAN DIGITAL**

A. INFORMASI UMUM

1. Nama Bank :
2. Alamat Kantor Pusat Bank :
3. Nomor Telepon :

B. INFORMASI LAPORAN REALISASI

1. Nama Narahubung :
2. Kantor/Divisi/Bagian Narahubung :
3. Nomor Telepon Narahubung :
4. Tanggal Laporan :

Realisasi Penyelenggaraan Layanan Digital

1. Jenis dan nama Layanan Digital.
2. Tanggal realisasi/implementasi (diisi dengan format dd/mm/yyyy).
3. Uraian singkat atau penjelasan mengenai Layanan Digital baru yang diselenggarakan.
4. Kesesuaian antara implementasi dan izin atas Layanan Digital baru yang diselenggarakan.

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MAHENDRA SIREGAR

LAMPIRAN IV
 PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR 21 TAHUN 2023
 TENTANG
 LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

**LAPORAN EVALUASI
 PENYELENGGARAAN LAYANAN DIGITAL**

A. INFORMASI UMUM

1. Nama Bank :
2. Alamat Kantor Pusat Bank :
3. Nomor Telepon :

B. INFORMASI LAPORAN EVALUASI

1. Nama Narahubung :
2. Kantor/Divisi/Bagian Narahubung :
3. Nomor Telepon Narahubung :
4. Tanggal Laporan :

Evaluasi Penyelenggaraan Layanan Digital¹⁾

1. Jenis dan nama Layanan Digital.
2. Tanggal realisasi/implementasi (diisi dengan format dd/mm/yyyy).
3. Kesesuaian antara implementasi dan izin atas Layanan Digital yang diselenggarakan.²⁾
4. Kebijakan dan prosedur yang menjelaskan kesiapan infrastruktur TI Layanan Digital.
5. Hasil kajian pascaimplementasi atas penggunaan TI terkait Layanan Digital yang diselenggarakan, paling sedikit 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;³⁾ dan
 - f. efektivitas pengamanan yang ditetapkan.

Keterangan:

- 1) Angka 1 sampai dengan angka 3 berisi informasi yang telah disampaikan pada laporan realisasi penyelenggaraan layanan digital, namun dapat ditambahkan atau disesuaikan dengan informasi tambahan jika ada.
- 2) Kesesuaian antara implementasi dan izin atas Layanan Digital mencakup hal-hal yang disampaikan pada saat permohonan izin Layanan Digital, antara lain:
 - a. informasi mengenai fitur, model bisnis, atau karakteristik Layanan Digital;
 - b. penjelasan mengenai sistem arsitektur TI dari Layanan Digital yang diselenggarakan dan bentuk koneksi dengan *core banking system*;
 - c. bentuk pengendalian pengamanan (*security control*) untuk mitigasi risiko yang melekat pada Layanan Digital beserta bukti penerapannya untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), ketersediaan (*availability*), dan tidak terbantahkan (*nonrepudiation*); dan

- d. kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur organisasi, termasuk pengawasan yang melekat (*built in control*) dari pihak manajemen.
- 3) Dalam hal Layanan Digital diselenggarakan oleh Bank dengan mitra Bank.

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MAHENDRA SIREGAR



TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA R.I

No.61/OJK, 2023

KEUANGAN. OJK. Layanan Digital Oleh Bank
Umum (Penjelasan atas Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 39/OJK)

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 21 TAHUN 2023
TENTANG
LAYANAN DIGITAL OLEH BANK UMUM

I. UMUM

Perkembangan TI yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat memasuki era baru yaitu era digital yang ditandai dengan berkembangnya berbagai inovasi teknologi baru. Inovasi teknologi memicu perubahan struktural pada semua bidang ekonomi, tidak terkecuali perbankan. Transformasi digital menjadi suatu kebutuhan Bank untuk tetap kompetitif agar dapat memenuhi tuntutan konsumen yang terus berkembang.

Tuntutan perubahan signifikan di industri perbankan sebagai dampak perkembangan TI, secara garis besar dapat diidentifikasi dalam 4 (empat) aspek, yaitu perubahan ekspektasi konsumen, peningkatan kualitas produk dan layanan perbankan dengan pemanfaatan data, kemunculan kemitraan baru dengan perusahaan berbasis TI, serta perubahan model operasional menjadi model bisnis digital.

Konsumen mengharapkan adanya layanan perbankan yang dapat diperoleh secara cepat dan aman. Perilaku konsumen tersebut menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam menciptakan produk serta layanan yang mengedepankan kebutuhan konsumen (*customer-centric*). Dalam menyediakan layanan kepada konsumen, perbankan juga perlu melakukan kemitraan dengan LJK maupun nonLJK, termasuk pelaku usaha digital agar dapat meningkatkan kolaborasi dalam pengembangan ekosistem digital yang terintegrasi.

Secara umum, perbankan telah mengembangkan layanan perbankan elektronik, antara lain melalui *mobile banking* yang membuat transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu. Selanjutnya perbankan juga telah mengembangkan layanan digital, antara lain pembukaan rekening Bank secara mandiri (*self-service*) dapat dilakukan melalui saluran distribusi (*delivery channel*) yang dimiliki oleh Bank, antara lain *internet banking* maupun *mobile banking* dengan dukungan pemanfaatan data, sehingga proses pembukaan rekening Bank dapat dilakukan secara lebih cepat. Namun seiring adanya kebutuhan terhadap layanan yang lebih komprehensif dalam satu perangkat menyebabkan perlunya ruang bagi perbankan untuk melakukan inovasi produk serta

layanan digital dengan dukungan adopsi teknologi baru.

Sesuai dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, dalam pemanfaatan TI, Bank dapat bekerjasama untuk pembukaan akses data dan informasi nasabah kepada penyelenggara keuangan lainnya termasuk penyelenggara inovasi teknologi sektor keuangan berdasarkan persetujuan nasabah dan untuk kepentingan nasabah. Pelaksanaan kerja sama tersebut mendorong transformasi digital dan membangun keterkaitan (*interlink*) antara Bank dan inovasi teknologi sektor keuangan untuk mendukung keterbukaan, interoperabilitas, keamanan, fleksibilitas, perlindungan konsumen, independensi, dan kebaruan.

Selain membawa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan, transformasi digital juga memunculkan tantangan maupun risiko yang perlu diwaspadai. Tantangan tersebut antara lain perlindungan data pribadi, risiko terkait kebocoran data, risiko terkait investasi teknologi yang tidak sesuai dengan strategi bisnis, risiko terjadinya ketidaksepahaman dalam kerja sama dengan mitra Bank, risiko terkait penyalahgunaan teknologi baru, maupun risiko terkait keamanan siber. Tantangan tersebut perlu dimitigasi secara proaktif oleh Bank, diantaranya melalui peningkatan kematangan dalam seluruh aspek terkait penyelenggaraan TI, sehingga penyediaan layanan digital yang lebih komprehensif dapat memberikan nilai tambah bagi Bank maupun nasabah guna mendukung tujuan bisnis Bank. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dilakukan penyusunan pengaturan mengenai layanan digital oleh bank umum.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Huruf a

Penyelenggaraan TI terkait dengan Layanan Digital yang diselenggarakan oleh Bank dapat dilakukan oleh Bank secara mandiri dan/atau menggunakan pihak penyedia jasa TI, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “Bank dengan mitra Bank berdasarkan perjanjian kerja sama” adalah Layanan Digital yang diselenggarakan oleh Bank bekerja sama dengan mitra Bank.

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.

Kerja sama berupa penyediaan jasa TI dalam penyelenggaraan Layanan Digital, baik oleh mitra Bank kepada Bank ataupun oleh Bank kepada mitra Bank, tidak termasuk sebagai Layanan Digital.

Contoh:

Penggunaan jasa *switching* dan antarmuka pemrograman aplikasi (*application programming interface/API*) yang disediakan oleh mitra Bank sebagai pihak penyedia jasa TI.

Ayat (2)

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain Undang-Undang mengenai perbankan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Pasal 3

Untuk menilai infrastruktur dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI Bank yang mampu mendukung penyelenggaraan Layanan Digital secara optimal antara lain mengacu pada parameter dalam penilaian tingkat maturitas digital Bank (*digital maturity assessment for banks/DMAB*) dan parameter terkait penerapan penyelenggaraan TI sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.

Pasal 4

Pemberian informasi yang bersifat publik kepada nasabah antara lain pesan instan penawaran produk Bank dan informasi publik, tanpa adanya transaksi dan/atau akses terhadap rekening nasabah. Komunikasi dengan nasabah antara lain *contact center* dan *chatbot* Bank untuk menerima pengaduan atau laporan nasabah, tanpa adanya transaksi dan/atau akses terhadap rekening nasabah.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pertemuan tatap muka secara langsung” adalah pegawai Bank melakukan pertemuan tatap muka secara langsung/fisik dengan nasabah atau calon nasabah.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Faktor autentikasi berupa:

- a. apa yang anda tahu (*something you know*), sesuatu yang hanya diketahui oleh nasabah dan/atau calon nasabah saja, antara lain *username*, *password*, *personal identification number/PIN*, nama ibu kandung, atau bentuk lain yang dapat dipersamakan;
- b. apa yang anda punya (*something you have*), dokumen identitas yang dimiliki oleh nasabah dan/atau calon nasabah yang disertai pula dengan hal lain, antara lain *one-time*

password/OTP, tanda tangan elektronik, atau bentuk lain yang dapat dipersamakan; dan

- c. ciri khas anda (*something you are*) yang bersifat bawaan dan unik bagi setiap orang antara lain pengenalan wajah (*face recognition*), sidik jari, dan iris/retina mata.

Selain faktor autentikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, Bank dapat memperhatikan faktor autentikasi lainnya.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 6

Ayat (1)

Lembaga atau instansi yang berwenang antara lain Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Keuangan, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Contoh sumber lain: perusahaan telekomunikasi dan perusahaan penyedia data lain, yang dapat dipertanggungjawabkan kebenaran datanya.

Ayat (2)

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

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Kesesuaian atas data dan/atau informasi yang dimanfaatkan dilakukan antara lain melalui perekaman langsung, verifikasi terhadap sumber data, dan teknik yang dapat memberikan keyakinan pada Bank.

Data dan/atau informasi yang dapat dimanfaatkan antara lain berupa *biometric* seperti pengenalan wajah, sidik jari, dan iris/retina mata, serta instrumen elektronik seperti *hard token* dan *soft token*.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Persetujuan nasabah dalam pemrosesan transaksi keuangan bertujuan untuk memastikan nasabah memahami risiko.

Contoh:

Nasabah mendaftarkan perangkat selularnya dan kemudian memasukkan *password* (*two factor authentication*) untuk melakukan persetujuan atas transaksi yang akan dilakukan, sehingga misalnya setiap transaksi di bawah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) tidak perlu memasukkan *password* kembali. Penetapan batas transaksi tersebut didasarkan atas analisis risiko Bank dan persetujuan nasabah terlebih dahulu.

Pasal 10

Keterlibatan nasabah dalam pengembangan Layanan Digital bertujuan agar Layanan Digital yang diselenggarakan Bank dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah, sehingga berdampak positif terhadap keberlangsungan Layanan Digital Bank.

Contoh keterlibatan nasabah dalam pengembangan Layanan Digital:

1. Pemanfaatan data dan/atau informasi nasabah yang terkait dengan aspek demografi, perilaku, preferensi, dan kebutuhan tertentu; dan
2. Evaluasi atas Layanan Digital yang telah berjalan melalui survei atau sarana penyampaian *feedback* nasabah.

Pasal 11

Yang dimaksud dengan "produk Bank dasar" adalah produk bank dasar sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Layanan Digital yang perizinan sepenuhnya diatur oleh otoritas sistem pembayaran di Indonesia antara lain *Quick Response Code Indonesian Standard*/QRIS dan dompet elektronik.

Contoh:

1. Bank telah memiliki Layanan Digital berupa aplikasi *mobile banking* yang telah dilengkapi dengan produk tabungan dan sebelumnya telah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan atas Layanan Digital dimaksud, kemudian Bank menambahkan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard*/QRIS dan kartu kredit virtual yang membutuhkan izin otoritas sistem pembayaran dalam aplikasi *mobile banking* yang telah ada. Penambahan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard*/QRIS dan kartu kredit virtual dimaksud mengikuti mekanisme penyelenggaraan produk Bank dasar sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.
2. Bank mengembangkan aplikasi baru yang hanya untuk pendaftaran uang elektronik yang membutuhkan izin otoritas sistem pembayaran serta hanya memiliki fitur terkait dengan produk sistem pembayaran, pengembangan aplikasi dimaksud mengikuti mekanisme penyelenggaraan produk Bank dasar sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Pasal 12

Yang dimaksud dengan "kriteria produk baru" adalah kriteria produk baru sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan produk bank umum.

Pasal 13

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Pihak independen di luar Bank antara lain konsultan di bidang keamanan TI (*information technology security*).

Contoh Layanan Digital yang baru pertama kali diterbitkan oleh Bank yaitu *internet banking* yang bersifat transaksional, baik transaksi finansial seperti transfer, bayar, dan beli, maupun nonfinansial seperti *inquiry* saldo dan mutasi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “pihak independen di intern Bank” adalah pihak intern Bank yang tidak ikut serta dalam perancangan dan pengembangan sistem aplikasi serta pengambilan keputusan dalam implementasi Layanan Digital.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Kerja sama antara Bank dan mitra Bank berupa LJK maupun nonLJK dimaksudkan untuk membangun kolaborasi dan ekosistem yang mendukung pengembangan layanan kepada nasabah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 15

Yang dimaksud "persetujuan" adalah persetujuan dari nasabah atau calon nasabah yang dapat dibuktikan oleh Bank.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Klausul diperlukan pada saat nasabah mengakses produk dan/atau jasa milik mitra Bank dalam penyelenggaraan Layanan Digital.

Huruf h

Cukup jelas.

Huruf i

Cukup jelas.

Huruf j

Cukup jelas.

Huruf k

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 17

Ayat (1)

Risiko yang timbul dari produk dan/atau jasa milik mitra Bank terkait dengan Layanan Digital antara lain:

1. ketidaksesuaian spesifikasi barang atau jasa milik mitra Bank; dan
2. ketidaksesuaian manfaat produk milik LJK mitra Bank antara yang diajukan melalui aplikasi milik Bank dengan perjanjian kerja sama antara nasabah dan mitra Bank tersebut.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Fungsi yang bertugas menangani penyelenggaraan Layanan Digital dapat dilaksanakan oleh 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 Layanan Digital antara lain pemantauan terhadap nominal transaksi, jenis transaksi, frekuensi transaksi, dan kendala yang terjadi dalam transaksi sesuai dengan kelompok periode pemantauan.

Huruf e

Tugas ini dilakukan agar investasi Bank dalam penyelenggaraan dan pengembangan Layanan Digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan bisnis Bank.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g
Cukup jelas.

Pasal 19
Cukup jelas.

Pasal 20
Cukup jelas.

Pasal 21

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “sistem elektronik” adalah sistem elektronik sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.

Ayat (2)

Huruf a
Cukup jelas.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Huruf d
Cukup jelas.

Huruf e
Tidak terbantahkan dikenal dengan istilah *nonrepudiation*.

Huruf f
Cukup jelas.

Huruf g
Cukup jelas.

Huruf h
Cukup jelas.

Huruf i
Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain:

1. Undang-Undang mengenai informasi dan transaksi elektronik; dan
2. Peraturan Pemerintah mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Contoh:

Bank “JALAR” mengklasifikasikan dokumen tertentu yang dapat menggunakan tanda tangan elektronik, seperti penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi pada dokumen perjanjian kredit dengan batasan plafon kredit tertentu.

Huruf b
Cukup jelas.

Huruf c
Cukup jelas.

Pasal 23

Ayat (1)

Penerapan adopsi TI secara bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian tingkat maturitas digital Bank.

Contoh pelaksanaan adopsi TI yaitu substitusi fungsi pada Bank “JALAR” yang sebelumnya dilakukan oleh manusia kemudian digantikan dengan menggunakan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*).

Ayat (2)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “ketahanan siber” adalah kemampuan Bank untuk tetap menjaga kelangsungan bisnisnya dengan melakukan tindakan antisipatif, adaptif, dan proaktif terhadap ancaman siber.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “keamanan siber” adalah kondisi terjaganya kerahasiaan, keutuhan, serta ketersediaan informasi dan/atau sistem informasi yang saling terkoneksi satu sama lain melalui media siber, dari serangan siber.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “transparansi” adalah pengungkapan informasi secara jelas kepada pemangku kepentingan terkait adopsi TI.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “interoperabilitas” adalah kemampuan sistem TI untuk saling terhubung dan bertukar informasi.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “kemampuan dalam pelaksanaan audit” adalah peninjauan atas seluruh pelaksanaan aktivitas terkait adopsi TI.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “kesetaraan” adalah penggunaan TI dan/atau pemrosesan data yang dapat memberikan hasil secara adil bagi seluruh individu.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “privasi” adalah keamanan data pribadi yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Ayat (1)

Dalam menerapkan prinsip perlindungan konsumen Bank dapat mengembangkan berbagai fitur antara lain untuk memfasilitasi konsumen dengan disabilitas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 26

Fungsi dan mekanisme penanganan yang mampu merespon pertanyaan dan/atau menindaklanjuti pengaduan nasabah dapat difasilitasi melalui media antara lain telepon dan *chatbot*. Fungsi dan mekanisme penanganan beroperasi setiap hari termasuk pada hari libur.

Pasal 27

Penjelasan oleh Bank merupakan bentuk transparansi kepada nasabah dan dapat berupa penjelasan lisan atau tertulis.

Pasal 28

Edukasi kepada nasabah mengenai penerapan faktor autentikasi secara memadai antara lain memberikan edukasi kepada nasabah untuk melakukan perubahan berkala atas *password*.

Pasal 29

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Contoh tujuan tertentu sebagai dasar pemrosesan data pribadi antara lain penggunaan data nasabah untuk memberikan personalisasi layanan.

Ayat (3)

Mengelola hak akses mitra Bank, termasuk menarik persetujuan pemrosesan data milik nasabah yang dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Laporan kondisi terkini penyelenggaraan TI Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penyelenggaraan TI oleh Bank.

Pasal 32

Lihat penjelasan Pasal 12.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36
Cukup jelas.

Pasal 37
Cukup jelas.

Pasal 38
Cukup jelas.

Pasal 39
Cukup jelas.

Pasal 40
Cukup jelas.