

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

1. Apa latar belakang penerbitan POJK ini?

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

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

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

POJK ini mengatur beberapa hal, antara lain mengenai:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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