

DAFTAR TANYA JAWAB LAZIM/ *FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)*
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 24 TAHUN 2025
TENTANG
PENGELOLAAN REKENING PADA BANK UMUM

A. Umum

1. Apakah perhitungan jangka waktu rekening aktif, tidak aktif, dan dormant mencakup hari libur?

Ya. Hari libur tetap diperhitungkan dalam perhitungan jangka waktu 360 hari untuk penetapan status keaktifan rekening. Perhitungan dilakukan berdasarkan hari kalender, bukan hari kerja.

2. Apakah Bank dapat menggunakan penghitungan jangka waktu dalam satuan bulanan/tahunan dalam rangka pemantauan pengelolaan rekening pada sistem Bank?

Dalam hal Bank telah menerapkan sistem pemantauan rekening pada *core banking system* dalam satuan bulanan/tahunan, serta perubahan penghitungan ke satuan hari memerlukan biaya dan berdampak signifikan terhadap sistem, maka penggunaan penghitungan dalam satuan bulanan/tahunan dapat diterapkan, sepanjang tetap memenuhi kesetaraan jangka waktu sebagaimana ditetapkan dalam POJK ini.

Sebagai contoh 180 hari setara dengan 6 bulan dan 360 hari setara dengan 1 (satu) tahun.

B. Pengecekan Saldo, Pemasukan, dan Penarikan Dana

3. Apakah pengecekan saldo dapat dilakukan melalui berbagai kanal layanan bank?

Pengecekan saldo pada prinsipnya merupakan aktivitas nasabah yang menunjukkan kepada bank bahwa nasabah masih aktif menggunakan rekening yang dimilikinya. Oleh karena itu, pengecekan saldo hanya dapat dilakukan melalui kanal layanan bank yang dapat ditelusuri (*traceable*) oleh bank pemilik produk Tabungan/Giro.

Dengan demikian, kanal yang termasuk dalam cakupan pengecekan saldo adalah kanal yang memungkinkan bank memperoleh informasi bahwa nasabah sedang melakukan pengecekan saldo, antara lain ATM bank pemilik produk tabungan, *mobile banking*, dan layanan *teller*.

4. Apakah pengecekan saldo yang dilakukan melalui petugas bank (*call center* atau *customer service*), atas permintaan dari Nasabah pemilik Tabungan/Giro atau pihak yang mendapat kuasa Nasabah dapat dihitung sebagai aktivitas pengecekan saldo yang menyebabkan rekening tetap aktif?

Pengecekan saldo melalui *call center* atau *customer service* dapat dihitung sebagai aktivitas pengecekan saldo apabila dilakukan oleh nasabah pemilik rekening yang bersangkutan atau oleh pihak lain yang secara sah diberikan kuasa oleh nasabah, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Namun demikian Bank harus dapat membedakan pengecekan saldo yang dilakukan oleh *call center* atau *customer service* atas permintaan dari nasabah dengan pengecekan saldo yang dilakukan untuk kepentingan proses bisnis bank (sebagai contoh untuk pelaporan bank terhadap Nasabah).

5. Bagaimana menghitung pengecekan saldo pada aktivitas *mobile banking* yang dilakukan Nasabah?

- a. Dalam hal pada saat *login* ke *mobile banking* informasi saldo secara otomatis ditampilkan, maka aktivitas tersebut dapat dianggap sebagai pengecekan saldo.
- b. Apabila informasi saldo masih tersembunyi (*hide*) dan nasabah perlu melakukan aksi lanjutan untuk mendapatkan informasi saldo, maka aktivitas tersebut belum dianggap pengecekan saldo.
- c. Apabila informasi saldo tersedia sebagai akumulasi dari total simpanan dan nasabah perlu melakukan aktivitas lanjutan untuk membuka atau menampilkan saldo pada masing-masing rekening, maka pengecekan saldo baru dianggap terjadi setelah nasabah melakukan tindakan membuka informasi saldo tersebut.

6. Bagaimana ketentuan pengecekan saldo bagi nasabah korporasi yang sistem informasinya terhubung dengan sistem bank?

Apabila sistem informasi nasabah korporasi terintegrasi atau terhubung langsung dengan sistem bank, sehingga nasabah secara aktif menggunakan data saldo dan mutasi rekening tersebut untuk keperluan nasabah, maka hal tersebut dapat dipertimbangkan sebagai aktivitas pengecekan saldo.

7. Apakah pengiriman saldo rekening secara otomatis oleh bank melalui email atau media lainnya kepada nasabah merupakan aktivitas pengecekan saldo?

Tidak. Pengiriman rekening koran secara otomatis oleh bank tidak dikategorikan sebagai aktivitas pengecekan saldo, karena tidak mencerminkan tindakan aktif dari nasabah. Prinsip pengecekan saldo yaitu adanya inisiatif dan aksi aktif dari nasabah untuk memperoleh informasi saldo rekeningnya.

8. Apa saja aktivitas pemasukan dan penarikan yang dihitung sebagai aktivitas yang menyebabkan rekening tetap aktif?

Aktivitas pemasukan dan penarikan yang dihitung sebagai aktivitas untuk menjaga rekening tetap aktif adalah aktivitas yang mencerminkan kehadiran dan keterlibatan langsung nasabah pemilik rekening.

Sebagai contoh yang termasuk sebagai aktivitas pemasukan adalah:

- a. Setoran tunai yang dilakukan oleh nasabah melalui jaringan kantor bank;
- b. Setoran tunai melalui *Cash Deposit Machine* (CDM); dan/atau

- c. Pemindahan dana antar rekening milik nasabah yang sama dalam satu bank.

Sebagai contoh yang termasuk sebagai aktivitas penarikan adalah:

- a. Penarikan dana yang dilakukan oleh nasabah melalui jaringan kantor bank (*teller*);
- b. Penarikan melalui ATM bank pemilik rekening; atau
- c. Penarikan melalui kanal lain yang secara sistem dapat diidentifikasi sebagai aktivitas nasabah pemilik rekening.

9. Apakah auto-debet pembayaran dapat dihitung sebagai aktivitas yang menyebabkan rekening tetap aktif?

Aktivitas yang dihasilkan oleh sistem bank, seperti pembayaran bunga, pemotongan pajak, biaya administrasi, dan auto-debet berdasarkan *standing instruction*, tidak termasuk aktivitas pemasukan atau penarikan oleh nasabah. Keaktifan rekening ditentukan oleh aktivitas langsung nasabah seperti pemasukan, penarikan, atau pengecekan saldo. Karena *standing instruction* bersifat otomatis dan keaktifan nasabah hanya terjadi di awal, auto-debet tidak mencerminkan keaktifan nasabah.

C. Pengecualian Rekening

10. Rekening Tabungan dalam rangka program pemerintah diklasifikasikan sebagai rekening aktif. Bagaimana klasifikasi status rekening apabila Nasabah sudah tidak lagi menerima atau mengikuti program pemerintah tersebut?

Apabila rekening dengan tujuan tertentu (misalnya rekening program pemerintah seperti bansos) sudah tidak lagi menerima penyaluran program tersebut, maka rekening tidak lagi otomatis diklasifikasikan sebagai rekening aktif. Selanjutnya, status rekening dimaksud ditentukan berdasarkan aktivitas nasabah (pemasukan, penarikan, atau pengecekan saldo). Jika tidak terdapat aktivitas pemasukan, penarikan, atau pengecekan saldo, rekening dapat diklasifikasikan sebagai rekening tidak aktif atau dormant.

11. Apakah rekening Giro dan/atau Tabungan selain yang secara eksplisit dicontohkan dalam Pasal 3 ayat (3) dan penjelasannya dapat dikecualikan dan diklasifikasikan sebagai rekening aktif?

Ya, selama secara tujuan dan karakteristik rekening tersebut sejalan dengan maksud pengaturan Pasal 3 ayat (3) POJK ini. Hal ini perlu diperjelas dalam kebijakan dan prosedur internal bank.

D. Kebijakan, Prosedur, dan Penyediaan Sistem

12. Dalam perhitungan saldo nihil apakah menggunakan saldo akhir hari (*end of day*) atau terdapat perhitungan lainnya?

Saldo yang digunakan yaitu saldo akhir hari (*end of day*).

13. Sejak kapan bank melakukan perhitungan saldo nihil di akhir hari untuk penerapan penutupan rekening secara otomatis? Apakah hari nihil sebelum berlakunya POJK ini masuk dalam perhitungan bank?

- a. Penerapan penutupan rekening secara otomatis dilakukan setelah Bank memiliki dan menerapkan kebijakan serta prosedur penatausahaan rekening yang dilaksanakan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak POJK ini diundangkan.
- b. Ketika bank telah menerapkan kebijakan serta prosedur penatausahaan rekening maka tanggal efektif penerapan merupakan hari pertama perhitungan saldo nihil.

14. Apakah terdapat pengecualian perlakuan terhadap rekening dengan saldo nihil paling lama 6 (enam) bulan berturut-turut?

Ya, bagi rekening di bawah ini diperkenankan untuk memiliki saldo nihil melebihi 6 (enam) bulan berturut-turut, yaitu untuk:

- a. Rekening yang dikaitkan secara langsung dengan angsuran kredit dari Nasabah.
- b. Rekening dalam rangka program pemerintah.

Kondisi pengecualian ini perlu diperjelas dalam kebijakan dan prosedur internal bank.

15. Dalam penerapan penutupan rekening Giro dan Tabungan yang bersaldo nihil paling lama 6 (enam) bulan, bagaimana perlakuan terhadap rekening yang memiliki struktur rekening utama dan rekening terkait (seperti *pocket*, *sub-account*, atau rekening sekunder, termasuk rekening *multicurrency*)?

Dalam hal rekening Giro dan Tabungan memiliki keterkaitan dengan *pocket*, *sub-account*, atau rekening sekunder sebagai satu kesatuan hubungan rekening, maka rekening tersebut diperlakukan sebagai satu kesatuan dan tidak dianggap sebagai rekening bersaldo nihil sepanjang masih terdapat saldo pada salah satu bagian dari struktur rekening tersebut.

16. Apakah dokumen terkait rekening yang sudah ditutup tetap disimpan oleh bank?

Ya, rekening yang telah ditutup oleh bank tetap diadministrasikan dengan masa retensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku antara lain mengenai dokumen perusahaan dan/atau kearsipan.

E. Pengelolaan Rekening Tidak Aktif dan Rekening Dormant

17. Bagaimana menghitung hari pertama rekening nasabah yang ditetapkan menjadi rekening tidak aktif?

Rekening diklasifikasikan menjadi rekening tidak aktif mulai dari hari ke-361. Sebagai contoh Nasabah “Dewi” membuka rekening Tabungan di Bank “LCM” pada tanggal 1 Januari 2027. Nasabah “Dewi” terakhir melakukan aktivitas pada 20 Maret 2027 dan setelah itu tidak melakukan aktivitas pemasukan, penarikan, atau pengecekan saldo terhadap rekening Tabungan tersebut selama 360 (tiga ratus enam puluh) hari, yaitu sampai dengan

tanggal 14 Maret 2028. Dengan demikian, rekening Tabungan Nasabah “Dewi” ditetapkan sebagai rekening tidak aktif sejak tanggal 15 Maret 2028, yaitu hari ke-361.

- 18. Fitur penarikan dana dinonaktifkan atas rekening tidak aktif dan dormant. Apakah untuk penarikan dana yang sudah didaftarkan terlebih dahulu seperti *auto-debet* tagihan listrik dan *auto-fund transfer* akan dinonaktifkan juga?**

Ya, seluruh fitur penarikan dana dinonaktifkan termasuk penarikan dana berdasarkan *standing instruction* dari nasabah. Hal ini juga berlaku untuk rekening yang ditetapkan sebagai rekening dormant.

- 19. Fitur penarikan dana dinonaktifkan atas rekening tidak aktif dan dormant. Apakah Bank dapat melakukan debet untuk transaksi tersistem?**

Bank dapat melakukan transaksi tersistem seperti pajak atas bunga, biaya administrasi, atau pembayaran atas fasilitas nasabah seperti angsuran kredit.

- 20. Bagaimana perlakuan terhadap rekening tidak aktif atau dormant apabila terdapat penarikan melalui kliring?**

Apabila suatu rekening telah ditetapkan sebagai tidak aktif (dormant), maka rekening tersebut tidak diperkenankan untuk dilakukan penarikan. Oleh karena itu, penarikan melalui kliring akan ditolak. Bank dapat melakukan upaya menghubungi Nasabah sebelum melakukan penolakan.

- 21. Apakah pengecekan saldo atau transfer dana yang dilakukan oleh nasabah atas rekening tidak aktif dapat mengaktifkan rekening tidak aktif atau dormant?**

Pengecekan saldo atau transfer dana tidak otomatis membuat rekening tidak aktif atau dormant menjadi aktif kembali, namun Nasabah harus melakukan pengajuan pengaktifan kembali melalui kanal yang tersedia pada bank.

- 22. Apakah perlu dilakukan proses *customer due diligence* atau persyaratan tertentu dalam pengaktifan kembali atas rekening tidak aktif?**

Pengaktifan kembali atas rekening tidak aktif dapat dilakukan dengan proses *customer due diligence* sederhana. Pada prinsipnya dalam hal ini, Bank memastikan kehadiran dan keberadaan dari pemilik nasabah pada saat pengaktifan kembali serta melakukan pengkinian data profil nasabah.

- 23. Apakah bank diperkenankan untuk menyampaikan informasi dan upaya pengaktifan rekening dormant lewat *whatsapp blast* karena pertimbangan biaya pengiriman surat lebih besar?**

Bentuk notifikasi dan upaya pengaktifan melalui *WhatsApp* tidak diperkenankan. Bank harus mempertimbangkan kebutuhan penanganan rekening dormant dikemudian hari, yaitu notifikasi resmi melalui surat atau

email dapat digunakan sebagai bukti dalam proses hukum di masa mendatang.

- 24. Bank menonaktifkan fitur penarikan dan pemasukan untuk rekening dormant. Apakah fitur dimaksud termasuk fitur transfer dana dan pembayaran pada ATM dan *mobile banking* serta transaksi dengan *standing instruction* nasabah? Jika terdapat transaksi masuk, apa yang harus dilakukan oleh Bank?**

Bank menonaktifkan seluruh fitur penarikan dan pemasukan di kanal bank termasuk untuk transaksi dengan *standing instruction* nasabah. Bank hanya diperkenankan untuk mengenakan/memberikan bunga, biaya administrasi, dan biaya lainnya terkait dengan rekening dimaksud. Dana transfer masuk harus ditolak dan terdapat notifikasi gagal transaksi kepada Nasabah.

- 25. Bagaimana pengenaan biaya administrasi dan pemberian bunga/imbalance terhadap rekening tidak aktif dan rekening dormant?**

Bank memberikan bunga/imbalance hasil atas dana pada rekening tidak aktif dan rekening dormant serta mengenakan biaya administrasi atas dana pada rekening tidak aktif rekening dormant. Pasal 11 ayat (6) lebih menegaskan bahwa bank dapat mengenakan biaya administrasi rekening dormant mempertimbangkan variasi praktik selama ini.

- 26. Apakah dana nasabah rekening dormant dapat menjadi milik bank?**

Pasal 13 POJK ini menegaskan bahwa dana dalam rekening giro dan tabungan yang diklasifikasikan sebagai rekening dormant tidak dapat menjadi milik bank atau tidak dapat diperhitungkan sebagai penerimaan bank. Selanjutnya, setelah lampau waktu 30 (tiga puluh) tahun, bank melakukan penyelesaian rekening giro dan tabungan yang diklasifikasikan sebagai rekening dormant apabila pemilik rekening atau ahli waris tidak diketahui keberadaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang mengenai peradilan agama.

F. Peralihan dan Efektif Berlaku Ketentuan

- 27. Tanggal berapakah ketentuan dalam POJK ini berlaku dan bagaimana penerapan ketentuan POJK ini sesuai tanggal berlaku POJK?**

POJK mulai berlaku pada tanggal diundangkan, yaitu 10 November 2025. Sementara itu, pemenuhan ketentuan Pasal 4 dan Pasal 10 ayat (1) diberikan waktu maksimal 6 (enam) bulan sejak tanggal diundangkan, sehingga batas akhirnya adalah 10 Mei 2026. Jangka waktu 6 bulan ini juga mencakup kewajiban penyediaan atau penyesuaian sistem internal Bank agar dapat memenuhi ketentuan dalam POJK ini.

- 28. Apakah status rekening nasabah yang sudah ditetapkan Bank berdasarkan kebijakan internal sebelum POJK berlaku perlu disesuaikan atau direklasifikasi mengikuti definisi baru POJK 24/2025, serta**

bagaimana perlakuannya selama masa transisi? Apakah bank dapat menggunakan istilah selain rekening aktif/tidak aktif/dormant?

- a. Seluruh status rekening yang sebelumnya ditetapkan Bank berdasarkan kebijakan internal wajib disesuaikan dan direklasifikasi mengikuti definisi dan klasifikasi baru dalam POJK ini pada saat POJK mulai berlaku dengan memperhatikan ketentuan peralihan dalam Pasal 19.
- b. Dengan diberlakukannya ketentuan peralihan, Bank tidak dapat mempertahankan status dormant yang ditetapkan berdasarkan kebijakan internal. Bank tidak diperkenankan untuk membuat istilah, definisi, dan kriteria rekening diluar POJK ini.
- c. Ketentuan peralihan ini langsung berlaku sejak POJK diundangkan, sehingga selama masa transisi persiapan sistem, Bank wajib memperlakukan rekening sesuai klasifikasi Pasal 3 dan menjalankan pemantauan aktivitas pengecekan saldo, pemasukan, dan penarikan dana meskipun pengembangan sistem masih dalam tahap penyelesaian.