



Technology and Banking Industry in Indonesia

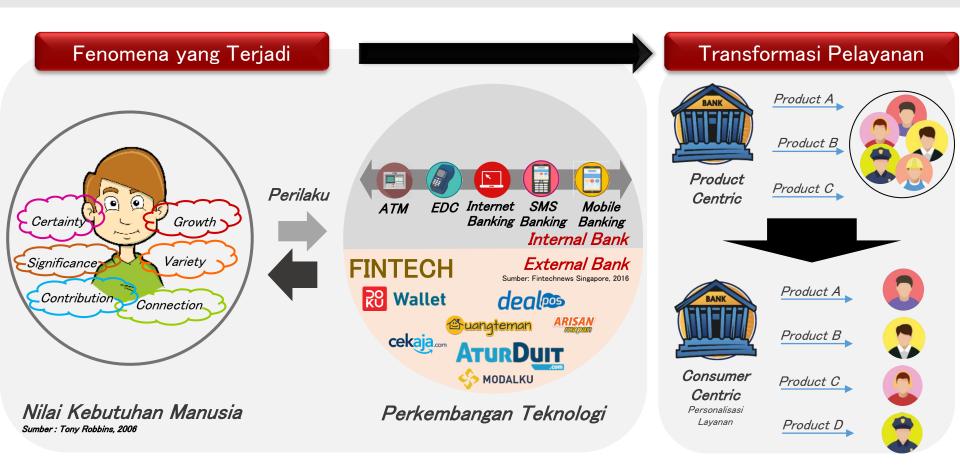
Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan 18 Oktober 2018



Manusia, Teknologi Informasi, dan Layanan Perbankan



Perkembangan teknologi tidak hanya mempengaruhi pola perilaku masyarakat, namun juga berpengaruh pada perkembangan bisnis, termasuk di industri jasa keuangan.



Untuk menjawab tantangan perkembangan teknologi saat ini, Bank sebagai salah satu pelaku industri jasa keuangan perlu melakukan **transformasi pelayanan**.



Aktivitas Penyediaan Produk Bank Saat Ini





Aktivitas sales baru produk bank terjadi di kantor bank

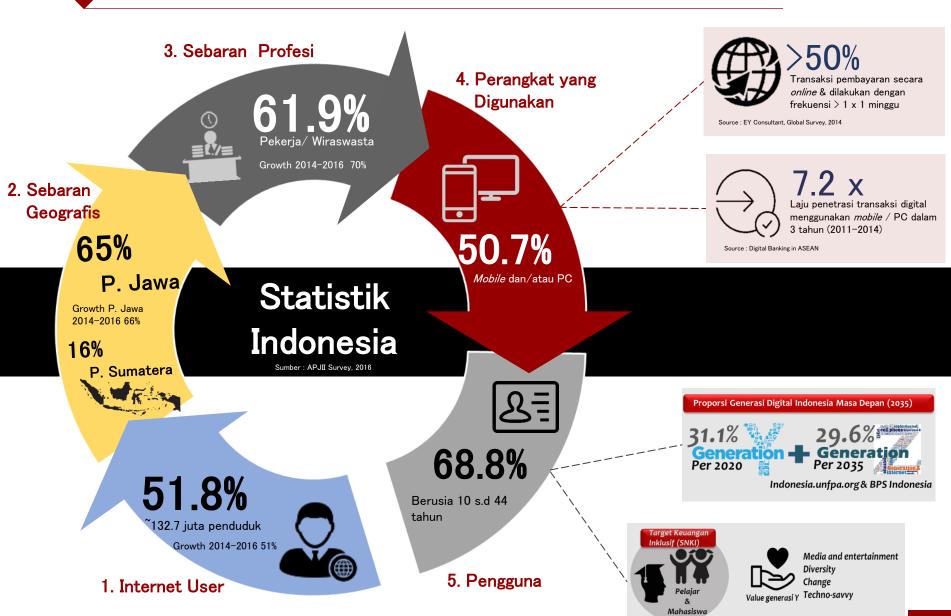


Bank dapat memanfaatkan TI untuk

- ✓ Meningkatkan pelayanan kepada konsumen secara aman, nyaman, dan efektif.
- ✓ Mendukung efektivitas dan efisiensi operasional bank.
- ✓ Mendukung penyediaan informasi bagi nasabah secara lebih tepat sasaran.







Sumber: SNKI 2016





Disruptive Strategies by Fintech

Segmen Consumer Banking, Fund Transfer, Payment, Investment, & Wealth Management menjadi target hingga 2020

Source: PWC, Global Fintech Report, 2016





Cyber Crime Issue

Semakin tingginya perkembangan teknik-teknik penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab





Variasi Karakteristik Nasabah



Variasi model bisnis nasabah korporasi dan UMKM



Pengamanan Data Pribadi oleh Nasabah

Pemahaman tentang pengamanan data pribadi dalam memanfaatkan layanan perbankan.



Perangkat dan Teknologi

Kehandalan perangkat dan teknologi yang digunakan dalam mengakses layanan keuangan.



Regulation Issue

Kebutuhan pemenuhan aspek *compliance* terhadap peraturan dari instansi yang berbeda.

Transformasi dari *Traditional Banking* menjadi *Digital Banking*

Sumber: The Financial Brand, 2017 (diolah)



Berdasarkan data dari salah satu Bank BUKU 4, 95% transaksi keuangan dilakukan melalui layanan perbankan elektronik. Kebutuhan akan pemanfaatan teknologi informasi yang tinggi mendorong bank memasuki era baru yaitu era perbankan digital.

Layanan perbankan digital merupakan layanan mandiri yang sesuai dengan kebutuhan dan mempermudah:

- ✓ Akses keuangan
- ✓ Transaksi
- ✓ Perolehan informasi
- ✓ Perencanaan dan pengelolaan keuangan





- Data Analytic
- Solution Delivery
- Consumer
 Engagement

Praktik Pengembangan Layanan Perbankan Elektronik di Indonesia





Pembukaan rekening dengan pengisian informasi nasabah secara *online* melalui aplikasi dan verifikasi *biometric* serta mengupload foto identitas (E-KTP).



Layanan yang membantu nasabah dalam **memonitor** pengeluaran dan pola belanja.

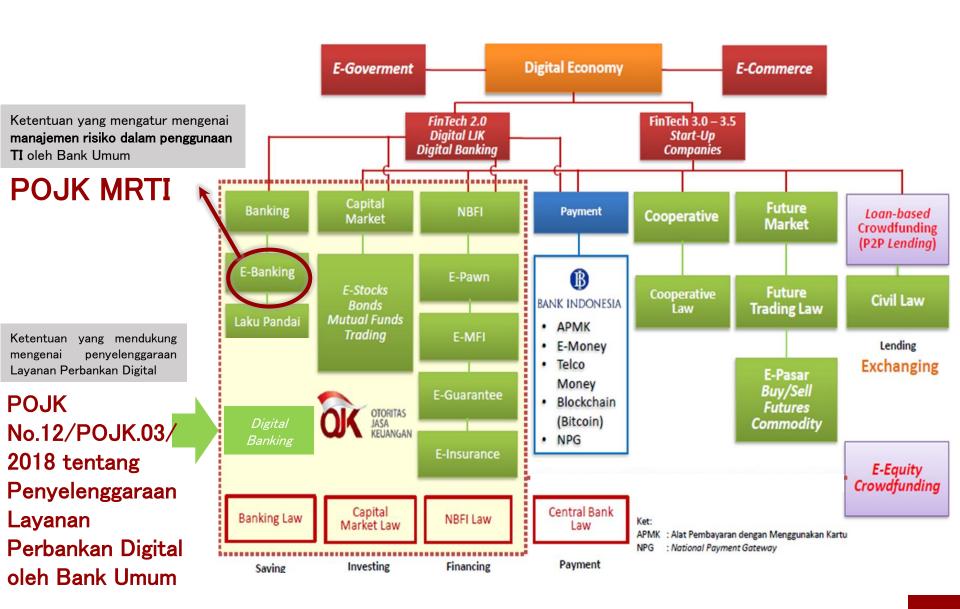


Kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi apapun (termasuk *online*) dan tarik tunai di mana pun. Nasabah dapat menentukan limit belanja harian dan limit penarikan harian di ATM.

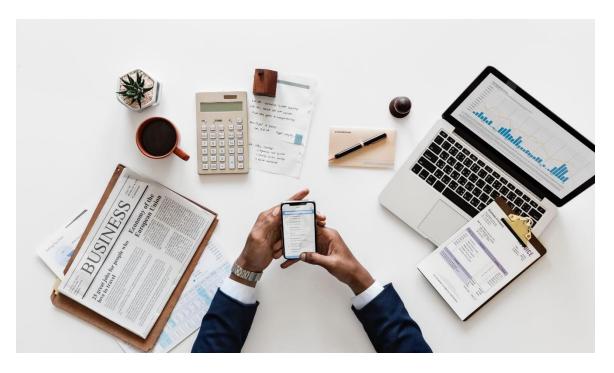


Media informasi nasabah untuk memperoleh jawaban secara *real time* melalui fitur *live chat agent*.









1

POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (POJK Layanan Perbankan Digital)

Link video: https://www.youtube.com/watch?v=JDnzcz0WpXY



Layanan Perbankan Digital

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** oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan.



Customer Satisfaction Meter



Cakupan Layanan Perbankan Digital

Penyelenggaraan



Bank

Jenis Layanan



Bank dengan Mitra Bank

Berdasarkan perjanjian kemitraan

Jenis Layanan



Administrasi Rekening

antara lain pembukaan rekening, pengkinian data nasabah, hingga penutupan rekening, dengan memanfaatkan media elektronik



Otorisasi Transaksi *)

mencakup transaksi keuangan dan/atau transaksi non-keuangan

*) wajib memanfaatkan data dan/atau informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya



Pengelolaan Keuangan

antara lain meliputi perencanaan keuangan, eksekusi transaksi keuangan, dan konsultasi keuangan yang terkait dengan layanan perbankan





 Layanan yang hanya terbatas pada penyediaan informasi kepada nasabah Bank tanpa ada interaksi lebih lanjut dan tidak diikuti eksekusi transaksi keuangan.



• Mitra Bank wajib berupa LJK.

Layanan Transaksional

 Layanan yang diawali dengan penyediaan informasi kepada nasabah Bank yang dapat disertai dengan fasilitas untuk berinteraksi dengan Bank dalam rangka membantu



pengambilan keputusan transaksi keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah, sebelum dilakukannya eksekusi transaksi oleh nasabah.

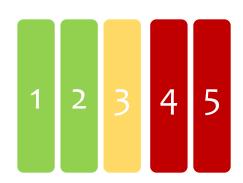
- Mitra Bank berupa **LJK dan/atau non-LJK**
- Kerja sama dengan fintech hanya dapat dilakukan dengan fintech yang telah memiliki izin dari otoritas
- Penyediaan layanan memanfaatkan konektivitas antara sistem elektronik
- Bank dilarang menjadi marketplace
- Wajib menerapkan 2 factor authentication untuk melakukan verifikasi transaksi keuangan

Lainnya

Persyaratan Bank Penyelenggara Layanan Perbankan Digital



Persyaratan Bank Penyelenggara



Peringkat Profil Risiko min. Peringkat 2



Memiliki **infrastruktur dan manajemen pengelolaan infrastruktur TI** yang memadai



Termasuk dalam kelompok bank berdasarkan kegiatan usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan OJK yang dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik

Unit/Fungsi yang Menangani



Bank wajib membentuk **unit atau fungsi** yang menangani penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital dengan tanggung jawab antara lain:

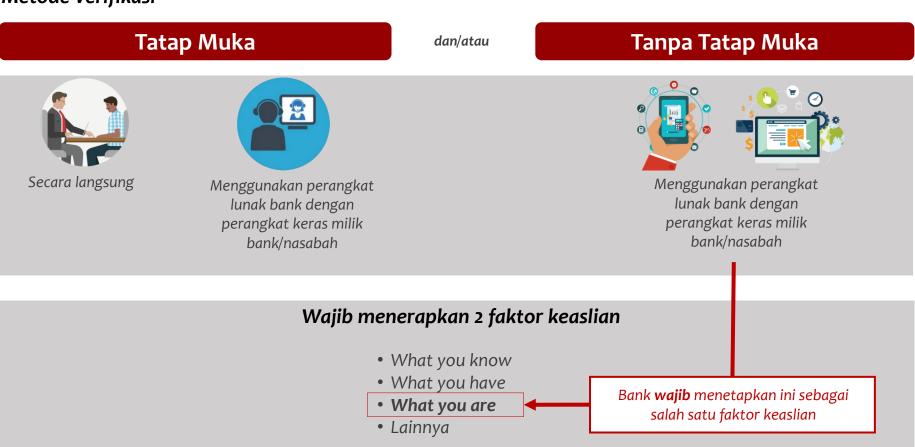
- menyusun kebijakan dan SOP
- memastikan kesesuaian dengan rencana strategis kegiatan usaha bank
- memantau pelaksanaan kerja sama
- memantau data transaksi
- memastikan efektifitas penyelenggaraan
- memantau kendala dan permasalahan
- memastikan kecukupan dan alokasi sumber daya



Proses Verifikasi Nasabah/Calon Nasabah



Metode verifikasi



Metode identifikasi



Bank dapat memanfaatkan data dan/atau informasi milik lembaga atau instansi berwenang dalam melakukan identifikasi nasabah/calon nasabah





2

POJK No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (POJK MRTI)



Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan TI.

Penerapan manajemen risiko paling sedikit mencakup:

- pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
- kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan TI;
- kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko penggunaan TI; dan
- sistem pengendalian intern atas penggunaan TI.



Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan TI sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber daya TI.







Kebijakan, standar, dan prosedur penggunaan TI paling sedikit meliputi aspek:

manajemen;

pengembangan dan pengadaan;

operasional TI;

jaringan komunikasi;

pengamanan informasi;

Rencana Pemulihan Bencana;

Layanan Perbankan Elektronik;

penggunaan pihak penyedia jasa TI

penyediaan jasa TI oleh Bank.

□ Bank wajib melakukan kaji ulang dan pengkinian kebijakan, standar dan prosedur secara berkala.

■ Bank wajib
menetapkan jangka
waktu kaji ulang dan
pengkinian kebijakan,
standar, dan
prosedur dalam
kebijakan secara
tertulis.

Hal-Hal Lain yang Perlu Diperhatikan dalam Penggunaan TI POJK MRTI





Bank wajib memastikan kelangsungan dan kestabilan operasional TI serta memitigasi risiko yang berpotensi dapat mengganggu kegiatan operasional Bank Dalam melakukan pengembangan dan pengadaan TI, Bank wajib melakukan langkah pengendalian untuk menghasilkan sistem dan data yang terjaga kerahasiaan dan integrasinya serta mendukung pencapaian tujuan Bank

Kewajiban bank untuk melaksanakan pengamanan informasi : aspek kerahasiaan (confidentiality), integritas (integrity), dan ketersediaan (availability)



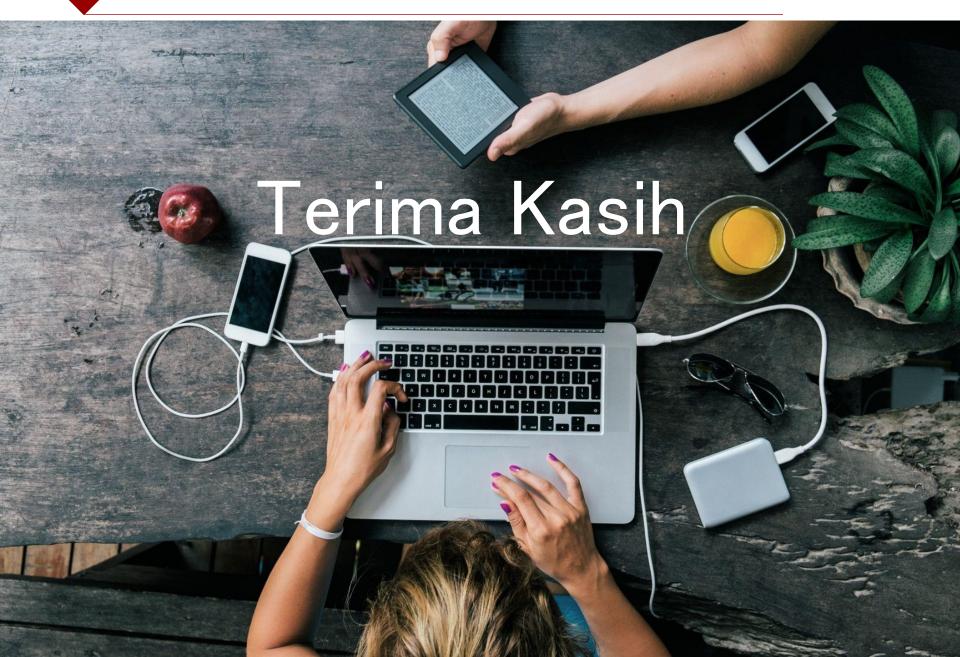
Kewajiban bank untuk menyediakan jaringan komunikasi yang memenuhi prinsip kerahasiaan

Kewajiban bank untuk memiliki rencana pemulihan bencana (*Disaster Recovery Plan*/DRP) yang handal

Kewajiban bank untuk menyediakan jejak audit







Visi OJK Terhadap Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital





Arah ketentuan OJK terkait penyelenggaraan layanan perbankan digital antara lain dalam rangka mendukung:

- ✓ Peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif, efisien, dan berkesinambungan serta dapat mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik
- ✓ Peningkatan kapabilitas yang diikuti dengan penyelarasan strategi bisnis yang lebih tepat sasaran
- ✓ Peningkatan inovasi bank dengan pemanfaatan teknologi
- ✓ Peningkatan manajemen risiko dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital

Visi Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital



Inovasi melalui pengembangan Layanan Perbankan Elektronik



Memanfaatkan data nasabah & peningkatan fungsi analitik



Meningkatkan manajemen risiko



Dapat dilakukan oleh nasabah secara mandiri



Mengedepankan personalisasi dan customer experience



Memanfaatkan kolaborasi dengan pihak ketiga