

Panduan Penyelenggaraan Digital Branch

TASK FORCE DIGITAL BANKING

JAKARTA, APRIL 2016

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
Bab I Pendahuluan.....	3
Bab II Digital Branch	5
Bab III Panduan Penyelenggaraan Digital Branch	8
A. Persyaratan, Tata Cara, dan Prosedur Pembukaan/Penyelenggaraan <i>Digital Branch</i>	8
B. Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi.....	10
C. Proses Bisnis Registrasi dan Pembukaan Rekening Nasabah:.....	11
D. Proses Bisnis Verifikasi Transaksi	12
E. GCG.....	12
F. APU/PPT	12
G. Sanksi.....	13
H. Aturan Peralihan.....	13

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan perkembangan teknologi, layanan yang disediakan bank mengalami evolusi mengarah kepada layanan *Digital Banking*. Layanan *Digital Banking* lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*) sebagai *delivery channel* yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan petugas bank. Hal ini bertujuan juga untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya.

Selaras dengan hal tersebut di atas, tentunya bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah kepada layanan *Digital Banking*, yaitu yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Pengembangan strategi bisnis dimaksud memerlukan infrastruktur yang memadai antara lain manajemen risiko, penyesuaian TI, *business model*, *business process*, *internal control*, sumber daya manusia, dan lain-lain untuk mendukung kenyamanan, keamanan dan kehandalan *Digital Banking* dalam penyediaan informasi, komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi dan penutupan rekening.

Mempertimbangkan berbagai faktor internal dan eksternal bank, sebagai fase awal maka penerapan *Digital Banking* di Indonesia dimulai dengan fase “*Digital Branch*”, yaitu adanya sarana bank yang berfungsi secara khusus untuk memroses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri. Selanjutnya dalam hal telah terdapat kesiapan yang memadai, terutama mengenai validitas data nasabah, keamanan dan kehandalan transaksi, maka pada fase berikutnya dapat menerapkan fase “*Banking Anywhere*” yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi termasuk registrasi setiap saat melalui sarana *digital* nasabah.

Sehubungan dengan hal tersebut, fokus *Consultative Paper* dan *Guidance Digital Banking* ini adalah mengenai *Digital Branch*.

Bab I

Pendahuluan

Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bank mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Menyadari pentingnya peranan TI serta semakin ketatnya kompetisi antar bank, maka bank dari waktu ke waktu senantiasa menyempurnakan penggunaan TI-nya sehingga perkembangan TI di perbankan tergolong cukup dinamis. Awalnya TI digunakan sebagai sarana pendukung sebagian operasional bank, namun saat ini TI menjadi salah satu bagian utama bank untuk mendukung hampir seluruh layanan bank sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Layanan perbankan berbasis TI atau umumnya dikenal dengan *electronic banking* atau *e-banking*, memudahkan nasabah untuk melaksanakan transaksi keuangan melalui berbagai *delivery channel* antara lain Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC), *phone banking*, *sms banking*, *internet banking* maupun *mobile banking*.

Perkembangan layanan perbankan menggunakan *e-banking* diawali dengan diimplementasikannya ATM yang berfungsi terutama untuk penarikan tunai dan diikuti dengan kemunculan EDC yang berfungsi melayani transaksi pembayaran atas pembelanjaan oleh nasabah. Seiring dengan perkembangan jaringan *internet*, layanan *e-banking* bertambah dengan adanya layanan *internet banking* yang dapat diakses melalui komputer oleh nasabah.

Sejak tahun 1999, penggunaan telepon genggam (*handphone*) berkembang cukup pesat yang mendorong bank menerapkan layanan *phone banking* dan *sms banking* bagi nasabah. Layanan ini pada dasarnya memanfaatkan fitur suara dan pengiriman serta penerimaan teks SMS yang terformat sehingga dapat dimengerti oleh sistem bank. Selanjutnya, berkembangnya teknologi jaringan komunikasi data melalui *handphone* (GPRS, EDGE, 3G, HSDPA, 4G) dan perangkat *smartphone* (iOS, Android, Windows) dimanfaatkan oleh bank dengan memberikan layanan *mobile banking*. Layanan mobile banking memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan e banking lainnya, yaitu dapat digunakan dimana saja dan kapan saja dengan fitur yang beragam, mulai dari transaksi pembayaran, pembelian, transfer, hingga penarikan tunai tanpa kartu di mesin ATM.

Meningkatnya transaksi melalui *channel mobile banking*, berdampak pada penurunan jumlah transaksi yang dilakukan di ATM dan kantor cabang. Hal ini menunjukkan kebiasaan/*behavior* masyarakat yang mulai mengarah kepada transaksi elektronik perbankan melalui perangkat *digital* yang memberikan kemudahan bagi nasabah.

Seiring dengan perkembangan TI yang begitu cepat dan perubahan gaya hidup masyarakat, kebutuhan nasabah juga terus meningkat dan membuat perbankan harus dapat pula memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Perbankan saat ini mulai meningkatkan layanannya agar nasabah dapat memperoleh berbagai layanan perbankan secara mandiri (*self-service*) tanpa harus mendatangi kantor bank untuk melakukan registrasi, transaksi (tunai, transfer, pembayaran) dan berbagai layanan lainnya hingga penutupan rekening yang dikenal juga dengan istilah "*digital banking*". Perkembangan *Digital Banking* didorong oleh hal-hal sebagai berikut:

- adanya perkembangan teknologi yang pesat;
- perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi;
- adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif dan mudah;
- kompetisi industri perbankan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat; dan
- kebutuhan perbankan terhadap operasional yang efisien dan terintegrasi.

Bab II

Digital Branch

Layanan Perbankan Digital atau selanjutnya disebut "*Digital Banking*" adalah layanan/kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik/digital milik bank dan/atau melalui media *digital* yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Digital Banking secara prinsip tidak berbeda dengan *e-banking*, namun karakteristik *Digital Banking* lebih luas dibandingkan *e-banking*, karena pada *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* di satu tempat (*digital branch*) dan/atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat milik bank atau nasabah (*omni-channel*). Sementara itu *e-banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM*, *phone banking*, *sms banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking* dan *mobile banking*, secara *multi-channel* (PBI No. 9/15/PBI/2007 tanggal 30 November 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum).

Sejauh ini belum terdapat definisi yang baku mengenai *Digital Banking*, satu dan lain hal disebabkan oleh relatif barunya konsep *Digital Banking*, beragamnya penafsiran tentang *Digital Banking* dan bervariasinya cakupan area aktivitas layanan *Digital Banking*. Namun demikian, dari literatur yang ada dan mengacu pada penerapan layanan *Digital Banking* oleh beberapa bank pada saat ini, terdapat beberapa karakteristik *Digital Banking*, yaitu nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu *channel* melalui sarana elektronik/digital bank (*omni-channel*).

Layanan *Digital Banking* masih dalam tahap pengenalan khususnya di industri perbankan Indonesia, oleh karena itu sangat penting bagi semua pihak untuk meyakini kehandalan faktor keamanan (*security*) transaksi *Digital Banking* guna memperoleh kepercayaan (*trust*) semua pihak terutama nasabah terhadap layanan tersebut. Sehubungan dengan hal itu, maka antara lain perlu dipastikan mengenai keabsahan data nasabah *Digital Banking*, melalui pemanfaatan data KTP Elektronik ("KTPel"). Apabila telah terdapat kehandalan faktor keamanan dan diperolehnya kepercayaan dimaksud, maka diharapkan kondisi tersebut dapat mendorong perkembangan layanan *Digital Banking* pada masa yang akan datang. Sehubungan dengan hal itu, maka penerapan *Digital Banking* di Indonesia sebaiknya dilakukan dalam 2 (dua) fase:

1. Fase *Digital Branch* atau "Kantor Digital Bank", yaitu kantor bank pada lokasi tertentu yang menyediakan sarana elektronik/digital sedemikian rupa sehingga nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan

penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasehat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank *Digital Banking* secara mandiri.

Pada tahap *Digital Branch*, setelah nasabah melakukan registrasi dan pembukaan rekening pada kantor bank tersebut, maka selanjutnya nasabah juga dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, melakukan transaksi perbankan termasuk memperoleh informasi lain dan informasi di luar perbankan antara lain nasehat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank *Digital Banking* melalui media digital milik nasabah.

2. Fase *Banking Anywhere*, yaitu bank yang menyediakan layanan *Digital Banking* yang sedemikian rupa sehingga nasabah melalui media *digital* yang bersangkutan setiap saat, kapanpun dan dimanapun dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasehat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi e-dagang (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank *Digital Banking*. Media digital yang dapat digunakan misalnya *smart phone*, *tablet*, laptop dan *desktop* (*Personal Computer/PC*).

Pada tahap *Digital Branch* sebagaimana tersebut di atas, bank dapat menyediakan beberapa jenis media digital pada area khusus di kantor bank ataupun lokasi lain, yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon nasabah dan/atau nasabah *Digital Banking* tanpa melibatkan petugas bank. Media *digital* yang ada pada *Digital Branch* dimaksud antara lain dapat berupa:

1. Perangkat keras seperti layar monitor, *tablet* yang berfungsi untuk menyediakan berbagai informasi awal mengenai layanan *Digital Banking*, tata cara prosedur pembukaan rekening, informasi produk, suku bunga, himbauan dan lain-lain yang bersifat umum yang bisa dibaca oleh calon nasabah dan/atau nasabah.
2. Papan ketik (dapat berupa *touchscreen*) untuk memasukkan data dan perintah.
3. Mesin pembaca KTPel yang dilengkapi dengan pemindai sidik jari, yang berfungsi sebagai sarana untuk membaca data dan validasi data kependudukan KTPel.
4. Perangkat keras yang berfungsi sebagai alat pemindai untuk merekam gambar KTPel pada saat pembacaan data KTPel oleh mesin pembaca KTPel dan foto wajah calon nasabah.
5. Kamera, *microphone*, *speaker*, dan layar video untuk berkomunikasi secara audio visual dengan petugas bank (*Video Banking*).
6. Papan tanda tangan elektronik dan *stylus pen* untuk merekam tanda tangan calon nasabah.
7. *Cash Deposit Machine* (CDM) yang berfungsi sebagai sarana untuk menerima setoran tunai nasabah/calon nasabah.
8. Perangkat keras yang berfungsi sebagai alat untuk mencetak kartu.
9. *Dispenser* kartu otomatis.
10. *Electronic Data Capture* (EDC) untuk membaca kartu dan memasukkan PIN.
11. Mesin ATM yang berfungsi melayani transaksi finansial (tarikan dan setoran tunai, transfer, pembayaran, dll) rekening giro/tabungan termasuk *e-money*.
12. Kamera untuk merekam aktivitas nasabah/calon nasabah di *Digital Branch*.
13. Alat lainnya sesuai kebutuhan bank.

Sementara itu pada tahap *Banking Anywhere*, dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi informasi dan cakupan layanan *Digital Banking* yang masih berpotensi semakin berkembang, maka jenis media *digital* untuk mendukung *Banking Anywhere* akan diidentifikasi dan dirumuskan pada tahap pasca penerapan *Digital Branch*.

Penyediaan *Digital Branch* hendaknya memperhatikan prinsip *prudential banking*, prinsip-prinsip pengamanan informasi, integrasinya sistem TI, *cost effectiveness*, perlindungan nasabah yang memadai serta searah dengan strategi bisnis Bank.

Bab III

Panduan Penyelenggaraan Digital Branch

Bank yang menyelenggarakan *Digital Branch*, secara prinsip wajib menerapkan seluruh ketentuan yang berlaku, termasuk ketentuan prinsip kehati-hatian, antara lain Manajemen Risiko, *Good Corporate Governance* (GCG), Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi, dan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan, Pendanaan Terorisme (APU-PPT), Kelembagaan Perubahan Jaringan Kantor Bank Umum di Dalam Negeri, kecuali yang diatur secara khusus dalam Panduan ini.

Dalam rangka penyelenggaraan *Digital Branch*, selain memenuhi seluruh ketentuan tersebut di atas maka bank wajib pula memenuhi tata cara, prosedur dan persyaratan, dan hal-hal lainnya sebagai berikut:

A. Persyaratan, Tata Cara, dan Prosedur Pembukaan/Penyelenggaraan *Digital Branch*

A.1. Persyaratan:

1. Bank wajib mencantumkan rencana pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* dalam Rencana Bisnis Bank (RBB).
2. Modal Inti bank berdasarkan hasil penilaian posisi terkini, minimal memenuhi kriteria sebagai Bank Umum Berdasarkan Kegiatan Usaha (BUKU) II.
3. Bank telah mendapatkan persetujuan untuk melakukan aktivitas *electronic banking*.
4. Bank memenuhi kecukupan Modal Inti sesuai persyaratan kewajiban Alokasi Modal Inti (AMI) untuk pembukaan/penyelenggaraan jenis *Digital Branch* Setara Kantor Cabang Pembantu sesuai ketentuan yang berlaku.

A.2. Jenis *Digital Branch*:

1. Gerai, yaitu jenis *Digital Branch* atau “Gerai Digital Bank” yang secara fisik menyatu dengan kantor bank (Kantor Pusat/Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Kas/Kantor Fungsional), dengan cakupan layanan yang bersifat digital setara dengan layanan Kantor tempat lokasi keberadaan *Digital Branch*, namun paling tinggi setara dengan layanan Kantor Cabang Pembantu, serta merupakan satu kesatuan dengan kantor tempat lokasi keberadaan *Digital Branch*.
2. Setara Kantor Kas, yaitu jenis *Digital Branch* atau “Kantor Kas Digital Bank” yang secara fisik berdiri secara tersendiri dengan cakupan layanan yang bersifat digital setara dengan layanan Kantor Kas sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk dapat melakukan pengumpulan (collecting) data/informasi permohonan kredit.
3. Setara Kantor Cabang Pembantu, yaitu jenis *Digital Branch* atau “Kantor Cabang Pembantu Digital Bank” yang secara fisik berdiri secara tersendiri dengan cakupan layanan yang bersifat digital setara dengan layanan Kantor Cabang Pembantu sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Khusus bagi bank yang Kantor Pusat-nya berada di luar wilayah Indonesia (Kantor Cabang Bank Asing/KCBA), jenis *Digital Branch* hanya Gerai atau Setara Kantor Kas bank dimaksud.

A.3. Tata Cara dan Prosedur:

1. Bank menyampaikan permohonan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* kepada OJK (cq. Satuan Kerja Pengawasan Bank terkait) paling lambat 1 (satu) bulan sebelum rencana pelaksanaan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch*.
2. Melampirkan data/informasi pendukung permohonan sebagaimana poin di atas, antara lain:
 - struktur organisasi yang mendukung termasuk pengawasan dari pihak manajemen;
 - kebijakan, sistem, prosedur dan kewenangan dalam penyelenggaraan *Digital Branch*;
 - *cost and benefit analysis*;
 - informasi mengenai jenis dan jumlah perangkat keras seperti layar monitor, mesin pembaca KTPel, perangkat keras yang berfungsi sebagai alat untuk meng-*capture image* fisik KTPel, perangkat keras yang berfungsi sebagai sarana bagi nasabah untuk melakukan registrasi dan meng-input data tambahan calon nasabah, perangkat *Video Banking*, *Cash Deposit Machine* (CDM), mesin ATM, perangkat keras yang berfungsi sebagai alat untuk mencetak kartu, perangkat komputer (PC) untuk mengakses *internet banking* dan pengisian *digital form* pengajuan aplikasi kredit;
 - *layout ruangan*;
 - *bagan/flowchart* alur proses bisnis, antara lain registrasi dan pembukaan rekening nasabah *Digital Branch* serta prakiraan waktu penyelesaiannya;
 - hasil analisis (*digital readiness assessment*) terhadap kesiapan infrastruktur TI untuk mendukung *Digital Branch*;
 - perjanjian/*draft* perjanjian kerjasama bank dengan Dukcapil;
 - hasil analisis dan identifikasi risiko terhadap risiko yang melekat pada *Digital Branch*;
 - hasil analisis kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya pengendalian pengamanan (*security control*) untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), *non repudiation* dan ketersediaan (*availability*);
 - perjanjian/*draft* perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga dalam hal layanan *Digital Branch* merupakan hasil kerjasama bank dengan pihak ketiga, yang mencakup minimal:
 - 1) hak, kewajiban, dan tanggungjawab masing-masing pihak;
 - 2) perlindungan kerahasiaan data;
 - 3) kewajiban dan tanggungjawab masing-masing pihak terhadap perlindungan nasabah/kosumen.
 - hasil *assessment* terhadap kelayakan dan kinerja pihak ketiga dalam hal layanan *Digital Branch* merupakan hasil kerjasama bank dengan pihak ketiga;
 - hasil analisis aspek hukum;
 - laporan hasil audit pihak independen terhadap kesiapan operasional *Digital Branch*;
 - program perlindungan dan edukasi nasabah *Digital Branch*;
 - kantor yang menjadi kantor cabang induk dari *Digital Branch*.
3. Dalam rangka menilai kelengkapan dan pemenuhan persyaratan serta kesiapan operasional, OJK dapat melakukan pemeriksaan (on-site visit) ke lokasi *Digital Branch*.
4. Bank wajib mencatumkan jenis *Digital Branch* ("Gerai Digital Bank ..." atau "Kantor Kas Digital Bank ..." atau "Kantor Cabang Pembantu Digital Bank ...") pada lokasi kantor dimaksud.

5. Persetujuan/penolakan pembukaan/penyelenggaraan Digital Branch dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah dokumen permohonan dinilai dan dinyatakan lengkap.
6. Dalam hal telah melampaui 10 (sepuluh) hari kerja, namun belum terdapat surat penegasan dari OJK maka permohonan dianggap disetujui.
7. Bank wajib melaporkan realisasi pembukaan/penyelenggaraan Digital Branch paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pelaksanaan.
8. Pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* berikutnya bagi selain KCBA dapat dilakukan tanpa persetujuan terlebih dulu dari OJK, apabila:
 - a. jenis *Digital Branch* adalah Gerai atau Setara Kantor Kas;
 - b. tidak terdapat perubahan substansi data dan informasi sebagaimana butir 2; dan
 - c. tercantum di dalam RBB.

Sementara itu, terhadap KCBA tetap wajib memenuhi SK Direksi Bank Indonesia No. 32/37/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Persyaratan, dan Tata Cara Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Perwakilan dari Bank yang Berkedudukan di Luar Negeri.

B. Penerapan Manajemen Risiko Teknologi Informasi

1. Terdapat beberapa hal spesifik yang perlu dipenuhi dalam hal bank melakukan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch*, sebagai berikut:
 - a. Pengamanan *logic*, bank wajib:
 - i. Menerapkan prinsip *two factor authentication* pada saat pendaftaran/registrasi nasabah baru maupun pada saat transaksi.
 - ii. Menggunakan KTP-el sebagai basis data dan verifikasi calon nasabah.
 - iii. Menggunakan alat pembaca (*reader*) KTP-el yang telah disertifikasi oleh badan yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - iv. Menyimpan gambar/*image* KTP-el calon nasabah.
 - v. Menyimpan informasi calon nasabah untuk kebutuhan KYC dan APU/PPT.
 - vi. Melakukan validasi beberapa data calon nasabah terhadap data kependudukan yang ada di Dukcapil.
 - vii. Menentukan batas toleransi kesalahan penginputan verifikasi data.
 - viii. Menjaga *privacy* dan kerahasiaan informasi pribadi nasabah/calon nasabah saat proses pendaftaran, transaksi, maupun layanan lainnya.
 - b. Pengamanan fisik, bank wajib:
 - i. Melakukan pengamanan terhadap seluruh sarana dan prasarana, misalnya alat pembaca KTP-el, terminal, kabel jaringan, dan lain-lain.
 - ii. Menggunakan perangkat elektronik yang bersifat *tempered proof*.
 - iii. Mengoperasikan CCTV yang dapat meng-cover seluruh area *Digital Branch* dan infrastruktur pendukung serta menyimpan hasil rekaman CCTV selama periode tertentu sesuai kebijakan bank.
 - c. Pengendalian operasional, bank wajib:
 - i. Menyediakan panduan, penjelasan, dan ilustrasi jenis dan cara penggunaan layanan pada *Digital Branch* sebagai bagian dari aspek edukasi dan perlindungan nasabah.

- ii. Memverifikasi dan meyakini keabsahan dan kesesuaian nomor ponsel yang didaftarkan nasabah, misalnya dengan mengirimkan kode *one time password* (OTP) ke nomor ponsel yang didaftarkan nasabah.
 - iii. Menyediakan bukti transaksi dalam bentuk elektronik dan/atau tercetak kepada nasabah.
 - iv. Menyediakan layanan notifikasi kepada nasabah untuk jenis transaksi tertentu sesuai dengan *risk-appetite* bank atau kebutuhan nasabah.
 - v. Memiliki metode monitoring aktivitas *Digital Branch*, termasuk menyediakan sarana *audit trail* dari sistem yang digunakan dalam mendukung penyelenggaraan *Digital Branch*.
 - vi. Memiliki mekanisme untuk memastikan pengamanan *log* pada alat pembaca (*reader*) KTP-el.
 - vii. Dalam hal bank merekam data *biometric* calon nasabah, maka bank wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan data *biometric* tersebut.
 - viii. Menyediakan fasilitas telpon pada *Digital Branch* untuk berkomunikasi dengan *call center*.
 - ix. Memiliki fungsi dan prosedur untuk menangani pengaduan nasabah dan penyelesaian perselisihan terkait transaksi digital.
 - x. Memiliki *disaster recovery plan* (DRP) yang memadai untuk memastikan selalu tersedianya layanan pada *Digital Branch*.
 - xi. Melakukan audit terhadap infrastruktur *Digital Branch* secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
 - xii. Dalam hal layanan yang disediakan bank merupakan hasil kerjasama dan/atau produk pihak lain, bank wajib memastikan bahwa pihak lain tersebut menerapkan pengendalian pengamanan yang memadai minimal sesuai dengan *risk appetite* dan standar yang dimiliki oleh bank.
2. Tidak terdapat perubahan proses bisnis pada saat nasabah melakukan transaksi pasca pembukaan/registrasi nasabah digital banking, yaitu tetap memperhatikan 2 dari 3 faktor otentifikasi.

C. Proses Bisnis Registrasi dan Pembukaan Rekening Nasabah:

1. Calon nasabah wajib memiliki KTP elektronik (KTP-el).
2. Bank wajib menggunakan alat pembaca (*reader*) KTP-el untuk membaca data KTP-el dengan validasi *biometric* sidik jari telunjuk kiri/kanan calon nasabah.
3. Bank meminta data kependudukan calon nasabah dengan cara mengirimkan data NIK kepada Dukcapil secara *host-to-host*.
4. Bank melakukan verifikasi data calon nasabah, dengan cara membandingkan data yang dibaca oleh alat pembaca KTP-el dan data yang diperoleh dari Dukcapil.
5. Calon nasabah melengkapi data/informasi yang diperlukan sesuai dengan persyaratan KYC dan *e-form* yang disediakan oleh bank.
6. Bank dapat merekam data *biometric* calon nasabah untuk keperluan otentifikasi transaksi di kemudian hari, sepanjang mendapat persetujuan dari calon nasabah.
7. Bank melakukan *customer due diligence* (CDD), yaitu:
 - Memastikan validitas calon nasabah adalah identik dengan data/informasi yang telah diverifikasi berdasarkan data kependudukan pada Dukcapil sebagaimana proses pada butir

2, 3, dan 4 tersebut di atas dapat dilengkapi dengan hasil verifikasi lebih lanjut misalnya *video banking* yang menggunakan infrastruktur dan pengendalian sepenuhnya oleh bank, sehingga dapat memenuhi otentikasi 2 faktor (*what you have*: KTP-el, *what you are*: sidik jari).

Dengan demikian, proses validasi dimaksud dapat menggantikan kewajiban proses *face-to-face interview* sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (1) huruf e PBI No. 14/27/2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Penerapan Program APU-PPT bagi Bank Umum, yaitu “Bank wajib melakukan pertemuan langsung (*face to face*) dengan Calon Nasabah pada awal melakukan hubungan usaha dalam rangka meyakini kebenaran identitas Calon Nasabah”.

- Dalam hal calon nasabah telah menjadi nasabah pada LJK lain, maka bank dapat menggunakan hasil CDD yang telah dilakukan oleh LJK tersebut, sepanjang sesuai dengan persyaratan Pelaksanaan CDD oleh Pihak Ketiga sebagaimana diatur dalam ketentuan APU-PPT.
- 8. Bank melakukan persetujuan pembukaan rekening oleh pejabat yang berwenang di bank sesuai dengan profil risiko calon nasabah.

D. Proses Bisnis Verifikasi Transaksi

1. Nasabah dapat melakukan transaksi melalui sarana elektronik/*digital* milik bank dan/atau melalui media *digital* nasabah.
2. Verifikasi transaksi menggunakan otentikasi 2 faktor, yaitu kombinasi 2 dari 3 faktor otentikasi (*what you know*: PIN, password, OTP; *what you have*: kartu ATM, *hard token*, nomer ponsel/device; dan *what you are*: *biometric*, sidik jari, *scan retina*), yang salah satunya dapat merupakan *biometric* (*what you are*).
3. Bank mengirimkan notifikasi transaksi kepada nasabah melalui SMS/*email* yang terdaftar di *database* bank.
4. Bank harus menyediakan fungsi yang dapat menerima pengaduan nasabah (misalnya *call center*) dan menindaklanjuti setiap notifikasi transaksi yang tidak diakui oleh nasabah.

E. GCG

Pada tahap awal penerapan/pembukaan *Digital Branch*, tidak diperlukan penyesuaian secara khusus terhadap *GCG structure*. Namun demikian, apabila aktivitas *Digital Branch* semakin signifikan dan/atau menunjukkan potensi risiko yang meningkat terhadap bisnis bank, maka bank antara lain wajib menyesuaikan *GCG structure* sesuai kebutuhan.

F. Penerapan APU-PPT

1. Berdasarkan Pasal 12 ayat (1) huruf e PBI No. 14/27/2012 tanggal 28 Desember 2012 tentang Penerapan Program APU-PPT bagi Bank Umum, mengatur bahwa “Bank wajib melakukan pertemuan langsung (*face to face*) dengan Calon Nasabah pada awal melakukan hubungan usaha dalam rangka meyakini kebenaran identitas Calon Nasabah”.
2. Dalam proses bisnis registrasi dan pembukaan rekening nasabah *Digital Branch* sebagaimana huruf C butir 7 di atas, terdapat kewajiban bank untuk memastikan validitas calon nasabah adalah identik dengan data/informasi yang telah diverifikasi berdasarkan data kependudukan pada Dukcapil sebagaimana proses pada butir 2, 3, dan 4 tersebut di atas dan dilengkapi

dengan hasil verifikasi lebih lanjut misalnya *video banking*, sehingga dapat memenuhi otentikasi 2 faktor (*what you have*: KTP-el, *what you are*: sidik jari).

Dengan demikian, proses validasi dimaksud dapat menggantikan kewajiban proses *face-to-face interview* sebagaimana diatur dalam ketentuan pada butir 1 tersebut di atas.

3. Dalam hal calon nasabah telah menjadi nasabah pada LJK lain, maka bank dapat menggunakan hasil CDD yang telah dilakukan oleh LJK tersebut, sepanjang sesuai dengan persyaratan Pelaksanaan CDD oleh Pihak Ketiga sebagaimana diatur dalam ketentuan APU-PPT

G. Sanksi

1. Bank yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Panduan ini dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998, antara lain berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor manajemen dalam penilaian tingkat kesehatan;
 - c. pembekuan kegiatan usaha tertentu;
 - d. pencantuman anggota pengurus dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme uji kelayakan dan kepatutan (*fit and proper test*).
2. Bank yang tidak menyampaikan laporan realisasi pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* dalam kurun waktu paling lambat 7 (tujuh) hari setelah pelaksanaan, dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis dan kewajiban membayar sebesar Rp1.000.000,- (satu juta rupiah) per hari keterlambatan per laporan dengan maksimal sanksi sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) per laporan.
3. Bank yang melaksanakan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* tanpa persetujuan lebih dulu dari OJK, dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian kegiatan tertentu bank dan kewajiban membayar sebesar Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah).
4. Bank yang melaksanakan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch* dengan layanan melebihi jenis *Digital Branch* yang disetujui, dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian kegiatan tertentu bank dan kewajiban membayar sebesar Rp100.000.000,- (seratus juta rupiah).

H. Aturan Peralihan

Dengan berlakunya Panduan *Digital Branch* ini, maka:

- a. Jenis dan layanan aktivitas bank umum yang mencakup *Digital Branch* jenis Gerai, Setara Kantor Kas, dan Setara Kantor Cabang Pembantu, serta layanan ATM, CDM, EDC, dan/atau jenis layanan elektronik lainnya yang menempati lokasi tertentu, wajib menyesuaikan dengan Panduan ini atau menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku tentang persyaratan, tata cara dan prosedur pembukaan Kantor Fungsional, Kantor Kas, Kantor Cabang Pembantu, atau Kantor Cabang, paling lambat 1 (satu) tahun sejak berlakunya Panduan ini.
- b. Surat Keputusan Direksi BI No. 32/37/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Persyaratan, dan Tata Cara Pembukaan Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Kantor Perwakilan dari

Bank yang Berkedudukan di Luar Negeri, tetap berlaku bagi pembukaan/penyelenggaraan *Digital Branch*.

- c. Bank yang telah mengajukan pembukaan/penyelenggaraan *Digital Banking* yang belum mendapat persetujuan dari OJK, wajib memenuhi dan mengacu pada Panduan ini.

Jakarta, April 2016