



OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 /POJK.02/2018  
TENTANG  
INOVASI KEUANGAN DIGITAL DI SEKTOR JASA KEUANGAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa seiring kemajuan teknologi, inovasi keuangan digital tidak dapat diabaikan dan perlu dikelola agar dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk kepentingan masyarakat;
- b. bahwa inovasi keuangan digital perlu diarahkan agar menghasilkan inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, mengedepankan perlindungan konsumen dan memiliki risiko yang terkelola dengan baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan;

Mengingat : 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);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG INOVASI KEUANGAN DIGITAL DI SEKTOR JASA KEUANGAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Inovasi Keuangan Digital yang selanjutnya disingkat IKD adalah aktivitas pembaruan proses bisnis, model bisnis, dan instrumen keuangan yang memberikan nilai tambah baru di sektor jasa keuangan dengan melibatkan ekosistem digital.
2. Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
3. Penyelenggara adalah setiap pihak yang menyelenggarakan IKD.
4. *Regulatory Sandbox* adalah mekanisme pengujian yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menilai keandalan proses bisnis, model bisnis, instrumen keuangan, dan tata kelola Penyelenggara.
5. Ekosistem IKD adalah komunitas yang terdiri dari otoritas, Penyelenggara, konsumen, dan/atau pihak lain yang memanfaatkan platform digital secara bersama untuk mendorong IKD yang bermanfaat bagi masyarakat.

BAB II  
TUJUAN, RUANG LINGKUP  
DAN KRITERIA IKD

Bagian Kesatu  
Tujuan IKD

Pasal 2

- (1) IKD dilaksanakan oleh Penyelenggara secara bertanggung jawab.
- (2) Pengaturan IKD dilakukan dengan tujuan untuk:
  - a. mendukung pengembangan IKD yang bertanggung jawab;
  - b. mendukung pemantauan IKD yang efektif; dan
  - c. mendorong sinergi di dalam ekosistem digital jasa keuangan.

Bagian Kedua  
Ruang Lingkup dan Kriteria IKD

Pasal 3

Ruang lingkup IKD meliputi:

- a. penyelesaian transaksi;
- b. penghimpunan modal;
- c. pengelolaan investasi;
- d. penghimpunan dan penyaluran dana;
- e. perasuransian;
- f. pendukung pasar;
- g. pendukung keuangan digital lainnya; dan/atau
- h. aktivitas jasa keuangan lainnya.

Pasal 4

Kriteria IKD meliputi:

- a. bersifat inovatif dan berorientasi ke depan;
- b. menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana utama pemberian layanan kepada konsumen di sektor jasa keuangan;

- c. mendukung inklusi dan literasi keuangan;
- d. bermanfaat dan dapat dipergunakan secara luas;
- e. dapat diintegrasikan pada layanan keuangan yang telah ada;
- f. menggunakan pendekatan kolaboratif; dan
- g. memperhatikan aspek perlindungan konsumen dan perlindungan data.

### BAB III PENCATATAN

#### Bagian Kesatu Bentuk Badan Hukum Penyelenggara

##### Pasal 5

- (1) Penyelenggara terdiri dari:
  - a. Lembaga Jasa Keuangan; dan/atau
  - b. pihak lain yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan.
- (2) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus berbentuk badan hukum perseroan terbatas atau koperasi.
- (3) Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b tidak diperkenankan mengelola portofolio atau *exposure*.

#### Bagian Kedua Permohonan Pencatatan

##### Pasal 6

- (1) Penyelenggara yang akan atau telah melakukan kegiatan dalam ruang lingkup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dan memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 wajib mengajukan permohonan pencatatan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan menggunakan formulir tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

- (2) Kewajiban pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan bagi Penyelenggara yang telah terdaftar dan/atau telah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Otoritas Jasa Keuangan melakukan pencatatan atas permohonan pencatatan yang diajukan oleh Penyelenggara dengan mempertimbangkan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Penyelenggara meliputi:
  - a. salinan akta pendirian badan hukum Penyelenggara beserta identitas kelengkapan data pengurus;
  - b. penjelasan singkat secara tertulis mengenai produk;
  - c. data dan informasi lainnya yang terkait dengan kegiatan IKD; dan
  - d. rencana bisnis.
- (4) Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan telah menyediakan sistem pencatatan secara elektronik untuk pencatatan IKD maka permohonan pencatatan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara elektronik melalui sistem pencatatan Otoritas Jasa Keuangan.

## BAB IV

### *REGULATORY SANDBOX*

#### Bagian Kesatu

#### Prinsip Dasar *Regulatory Sandbox*

#### Pasal 7

- (1) Otoritas Jasa Keuangan menyelenggarakan *Regulatory Sandbox* untuk memastikan IKD memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4.
- (2) Penyelenggara yang sedang dalam proses *Regulatory Sandbox* dapat memperoleh persetujuan Otoritas Jasa Keuangan untuk dikecualikan sementara dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tertentu.
- (3) Pengecualian sementara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dilakukan sepanjang memenuhi hal sebagai berikut:

- a. selama Penyelenggara berada di dalam *Regulatory Sandbox*;
- b. mendapat persetujuan satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan; dan
- c. pengecualian sementara hanya berlaku terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang bersifat non prudensial.

Bagian Kedua  
Persyaratan Penyelenggara sebagai  
Peserta *Regulatory Sandbox*

Pasal 8

- (1) Otoritas Jasa Keuangan menetapkan Penyelenggara untuk diuji coba dalam *Regulatory Sandbox*.
- (2) Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan terhadap Penyelenggara yang memenuhi persyaratan paling sedikit:
  - a. tercatat sebagai IKD di Otoritas Jasa Keuangan atau berdasarkan surat permohonan yang diajukan satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan;
  - b. merupakan bisnis model yang baru;
  - c. memiliki skala usaha dengan cakupan pasar yang luas;
  - d. terdaftar di asosiasi Penyelenggara; dan
  - e. kriteria lain yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bagian Ketiga  
Penyelenggaraan *Regulatory Sandbox*

Pasal 9

*Regulatory Sandbox* dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang selama 6 (enam) bulan apabila diperlukan.

#### Pasal 10

Selama pelaksanaan *Regulatory Sandbox*, Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. memberitahukan setiap perubahan IKD yang dimiliki;
- b. berkomitmen untuk membuka setiap informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *Regulatory Sandbox*;
- c. mengikuti edukasi dan konseling yang diperlukan untuk pengembangan bisnis sektor jasa keuangan;
- d. mengikuti setiap pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan otoritas atau kementerian/lembaga lain; dan
- e. berkolaborasi dengan Lembaga Jasa Keuangan atau pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan.

#### Pasal 11

- (1) Hasil *Regulatory Sandbox* terhadap Penyelenggara dinyatakan dengan status:
  - a. direkomendasikan;
  - b. perbaikan; atau
  - c. tidak direkomendasikan.
- (2) Dalam hal Penyelenggara berstatus direkomendasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Otoritas Jasa Keuangan akan memberikan rekomendasi pendaftaran sesuai dengan aktivitas usaha dari Penyelenggara.
- (3) Dalam hal hasil uji coba berstatus perbaikan, Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan perpanjangan waktu dengan jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal penetapan status.
- (4) Dalam hal hasil uji coba berstatus tidak direkomendasikan, Penyelenggara tidak dapat mengajukan kembali IKD yang sama.
- (5) Penyelenggara yang berstatus tidak direkomendasikan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dikeluarkan dari pencatatan sebagai Penyelenggara.

#### Pasal 12

- (1) Dalam hal hasil uji coba menunjukkan keterkaitan dengan kewenangan otoritas lain, Otoritas Jasa Keuangan akan berkoordinasi dengan otoritas tersebut.
- (2) Dalam pelaksanaan *Regulatory Sandbox*, Penyelenggara dapat berkoordinasi dengan Lembaga Jasa Keuangan dan pihak terkait lainnya dengan tetap berada di bawah koordinasi Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Peraturan pelaksanaan terkait tata cara pelaksanaan *Regulatory Sandbox* diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

#### Bagian Keempat Keterbukaan Informasi

#### Pasal 13

- (1) Penyelenggara wajib mengungkapkan informasi penting dan relevan selama pelaksanaan uji coba di *Regulatory Sandbox* serta menyampaikannya kepada satuan kerja yang membidangi penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta informasi tambahan kepada Penyelenggara selama pelaksanaan *Regulatory Sandbox*.

#### BAB V

#### PENDAFTARAN

#### Pasal 14

- (1) Penyelenggara yang berstatus direkomendasikan berhak mengajukan permohonan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Penyelenggara yang memiliki jenis IKD yang sama dengan Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki hak yang sama untuk mengajukan permohonan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan.



- (3) Penyelenggara harus mengajukan permohonan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 6 (enam) bulan sejak penetapan status direkomendasikan.
- (4) Dalam hal Penyelenggara tidak mengajukan permohonan pendaftaran hingga melewati batas waktu pendaftaran yang diberikan maka status rekomendasi pendaftaran dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (5) Otoritas Jasa Keuangan memberikan surat tanda bukti terdaftar bagi Penyelenggara yang telah menyelesaikan proses pendaftaran.
- (6) Penyelenggara yang bukan merupakan Lembaga Jasa Keuangan dan sudah memiliki status terdaftar dapat mencantumkan nomor tanda bukti terdaftar dalam setiap penawaran atau promosi produk atau layanannya.
- (7) Penyelenggara dengan status direkomendasikan yang telah mengajukan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan namun tidak dapat memenuhi ketentuan pendaftaran hingga akhir jangka waktu yang diberikan, status direkomendasikan dan pencatatan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 15

- (1) Penyelenggara mengajukan permohonan pendaftaran dengan disertai dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) sepanjang terdapat perubahan atas dokumen dimaksud.
- (2) Persetujuan atas permohonan pendaftaran dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak dokumen permohonan pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diterima secara lengkap.

#### Pasal 16

Dalam hal Penyelenggara yang menerima status perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf b namun tidak melakukan perbaikan yang memadai hingga perpanjangan waktu berakhir maka status hasil uji coba *Regulatory Sandbox* akan diubah menjadi berstatus tidak

direkomendasikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) huruf c.

## BAB VI PEMANTAUAN

### Pasal 17

- (1) Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pemantauan terhadap Penyelenggara yang telah tercatat dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Untuk melengkapi mekanisme pemantauan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Penyelenggara diwajibkan untuk menerapkan prinsip pemantauan secara mandiri.
- (3) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup pemantauan atas laporan *self assessment*, pemantauan *on-site*, dan/atau metode pemantauan lainnya.
- (4) Peraturan pelaksanaan terkait pedoman pemantauan Otoritas Jasa Keuangan diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

### Bagian Kesatu

#### Prinsip Pemantauan Secara Mandiri

### Pasal 18

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip pemantauan secara mandiri paling sedikit meliputi:
  - a. prinsip tata kelola teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - b. perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
  - c. edukasi dan sosialisasi kepada konsumen;
  - d. kerahasiaan data dan/atau informasi konsumen termasuk data dan/atau informasi transaksi;
  - e. prinsip manajemen risiko dan kehati-hatian;

- f. prinsip anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - g. inklusif dan prinsip keterbukaan informasi.
- (2) Untuk melaksanakan pemantauan, Penyelenggara wajib menginventarisasi risiko utama yang paling sedikit mencakup:
- a. risiko strategis;
  - b. risiko operasional sistemik;
  - c. risiko operasional individual;
  - d. risiko pencucian uang dan pendanaan terorisme;
  - e. risiko perlindungan data konsumen;
  - f. risiko penggunaan jasa pihak ketiga;
  - g. risiko siber; dan
  - h. risiko likuiditas.

#### Pasal 19

Penyelenggara wajib memiliki perangkat yang dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan atas proses pemantauan yang akan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### Bagian Kedua

#### Pemantauan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Pihak Lain

#### Pasal 20

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pemantauan terhadap Penyelenggara.

#### Pasal 21

- (1) Penyelenggara membentuk asosiasi Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara yang tercatat atau terdaftar untuk menjalani uji coba di *Regulatory Sandbox* menjadi anggota asosiasi yang ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Asosiasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menetapkan standar dengan mempergunakan

pendekatan disiplin pasar yang berlaku bagi anggotanya yang paling sedikit meliputi:

- a. merumuskan aturan operasi, standar industri dan kode etik, sesuai dengan jenis bisnis yang berbeda;
  - b. menerima dan meneruskan laporan serta menerima keluhan;
  - c. menyusun statistik keuangan dan memantau risiko serta penelitian tentang isu makro dan mikro keuangan;
  - d. menjadi penghubung antara Otoritas Jasa Keuangan dan Penyelenggara untuk meningkatkan dukungan pengaturan dan pertukaran informasi;
  - e. menetapkan mekanisme pengaturan diri dan sanksi atas pelanggaran anggota terhadap aturan dan kode etik; dan
  - f. melaksanakan pendidikan, pelatihan, dan perlindungan konsumen serta kerja sama domestik dan internasional.
- (4) Standar sebagaimana dimaksud pada ayat (3) mengacu pada standar yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (5) Peraturan pelaksanaan terkait penunjukan Asosiasi Penyelenggara diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 22

- (1) Pengawasan IKD mencakup prinsip:
  - a. pengawasan berbasis risiko dan teknologi; dan
  - b. pengawasan berbasis disiplin pasar.
- (2) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip pengawasan berbasis risiko dan teknologi terhadap IKD.
- (3) Prinsip pengawasan berbasis risiko dan teknologi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
  - a. pendekatan yg berimbang antara aspek prudensial dengan dukungan terhadap inovasi;

- b. kolaboratif dengan otoritas dan lembaga lain dalam melakukan pengawasan, pengaturan, serta penentuan standar pada layanan keuangan digital;
  - c. menekankan pada aspek tata kelola dan manajemen risiko yang handal dalam memanfaatkan teknologi dan mengendalikan ekosistem digitalnya; dan
  - d. meneliti penerapan proses yang baik terkait pengenalan konsumen, manajemen risiko, dan pengawasan operasional yang dilaksanakan oleh pihak ketiga.
- (4) Pengawasan berbasis disiplin pasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b harus memperhatikan:
- a. standar profesi dan etika pasar;
  - b. transparansi produk dan layanan;
  - c. pasar yang kompetitif dan inklusif;
  - d. kesesuaian dengan kebutuhan konsumen;
  - e. penanganan mekanisme keluhan yang segera;
  - f. aspek keamanan dan kerahasiaan data konsumen dan transaksi;
  - g. aspek kepatuhan terhadap peraturan;
  - h. aspek standar dan keamanan *platform*;
  - i. aspek tata kelola teknologi informasi;
  - j. risiko pasar;
  - k. risiko *counter-party* dan *clearing agency*;
  - l. aspek edukasi *online*; dan
  - m. aspek sertifikat elektronik.

## BAB VII

### PELAPORAN

#### Pasal 23

Penyelenggara yang sedang dalam proses *Regulatory Sandbox* wajib menyampaikan laporan kinerja berkala secara triwulanan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 24

Penyelenggara yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan wajib menyusun laporan *risk self assessment* secara bulanan serta menyampaikannya kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 25

Selain memberikan laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, Penyelenggara wajib melakukan pelaporan kepada konsumen terkait hal yang berhubungan dengan kinerja investasi, nilai investasi, dan/atau portofolio yang dimiliki para konsumen.

Pasal 26

Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dan Pasal 25 wajib memberikan hak akses kepada Otoritas Jasa Keuangan atas pelaporan.

Pasal 27

Untuk mengolah laporan *risk self assessment*, Otoritas Jasa Keuangan berwenang memanggil atau meminta keterangan tambahan dari Penyelenggara.

BAB VIII

TATA KELOLA

Pasal 28

- (1) Penyelenggara wajib memiliki rencana strategis sistem elektronik yang mendukung rencana bisnis Penyelenggara.
- (2) Penyelenggara wajib menyusun kebijakan, prosedur, dan standar yang paling sedikit meliputi aspek:
  - a. strategi bisnis;
  - b. perlindungan konsumen;
  - c. risiko, dan permodalan;
  - d. pengembangan sumber daya manusia;
  - e. pengembangan dan perencanaan produk dan layanan;

- f. operasional teknologi informasi;
  - g. jaringan komunikasi;
  - h. pengamanan informasi;
  - i. rencana pemulihan bencana;
  - j. layanan pengguna; dan
  - k. penggunaan pihak penyedia jasa teknologi informasi.
- (3) Penyelenggara wajib memiliki sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan/atau latar belakang di bidang teknologi informasi dan keuangan.
- (4) Penyelenggara yang telah tercatat dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan wajib mengajukan permohonan pencatatan kepada Otoritas Jasa Keuangan apabila terdapat perubahan terkait model bisnis, proses bisnis, kelembagaan, dan operasional IKD yang dimiliki.

## BAB IX PUSAT DATA

### Pasal 29

Penyelenggara wajib menempatkan pusat data dan pusat pemulihan bencana di wilayah Indonesia.

## BAB X PERLINDUNGAN DAN KERAHASIAAN DATA

### Pasal 30

- (1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data pribadi, data transaksi, dan data keuangan yang dikelolanya sejak data diperoleh hingga data tersebut dimusnahkan.
- (2) Ketentuan pemanfaatan data dan informasi pengguna yang diperoleh Penyelenggara harus memenuhi syarat sebagai berikut:
- a. memperoleh persetujuan dari pengguna;
  - b. menyampaikan batasan pemanfaatan data dan informasi kepada pengguna;

- c. menyampaikan setiap perubahan tujuan pemanfaatan data dan informasi kepada pengguna dalam hal terdapat perubahan tujuan pemanfaatan data dan informasi; dan
- d. media dan metode yang dipergunakan dalam memperoleh data dan informasi terjamin kerahasiaan, keamanan, serta keutuhannya.

## BAB XI

### EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### Pasal 31

- (1) Penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen yaitu:
  - a. transparansi;
  - b. perlakuan yang adil;
  - c. keandalan;
  - d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen; dan
  - e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.
- (2) Penyelenggara wajib menyediakan pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi.
- (3) Pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi paling sedikit terdiri atas penyediaan pusat layanan konsumen yang dapat dilaksanakan sendiri atau melalui pihak lain.

#### Pasal 32

- (1) Penyelenggara wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi terkini kepada Otoritas Jasa Keuangan dan konsumen mengenai aktivitas layanan keuangan digital.
- (2) Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti.



### Pasal 33

- (1) Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan layanan keuangan digital.
- (2) Dalam hal Penyelenggara menyampaikan informasi penundaan atau penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakan.

### Pasal 34

Penyelenggara wajib melaksanakan kegiatan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan.

## BAB XII

### ASPEK KEPATUHAN LAINNYA

### Pasal 35

Penyelenggara yang terdaftar wajib menerapkan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan terhadap konsumen sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme di sektor jasa keuangan.

## BAB XIII

### KOORDINASI DAN KERJA SAMA

#### Bagian Kesatu

#### Pusat IKD

### Pasal 36

Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan koordinasi dan/atau kerja sama untuk menciptakan pusat IKD dengan:

- a. otoritas lain di dalam negeri;
- b. pemerintah pusat dan daerah;
- c. asosiasi *financial technology* dan pusat inovasi di luar Otoritas Jasa Keuangan;

- d. pakar dan akademisi; dan/atau
- e. otoritas di negara lain, organisasi internasional, dan/atau lembaga internasional.

Bagian Kedua  
Ekosistem IKD

Pasal 37

- (1) Penyelenggara yang telah tercatat dan/atau terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan dapat bekerja sama dengan Lembaga Jasa Keuangan untuk menciptakan sinergi ekosistem IKD.
- (2) Penyelenggara harus berperan dalam menciptakan ekosistem digital jasa keuangan dan menyelaraskan layanan digital yang saling mendukung di Indonesia.

BAB XIV  
LARANGAN

Pasal 38

- (1) Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumen kepada pihak ketiga.
- (2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
  - a. konsumen memberikan persetujuan secara elektronik; dan/atau
  - b. Penyelenggara diwajibkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumen kepada pihak ketiga.
- (3) Pembatalan atau perubahan sebagian persetujuan atas pengungkapan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan secara elektronik oleh konsumen dalam bentuk dokumen elektronik.

BAB XV  
KETENTUAN SANKSI

Pasal 39

- (1) Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif terhadap setiap pihak yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, termasuk pihak yang menyebabkan terjadinya pelanggaran tersebut berupa:
  - a. peringatan tertulis;
  - b. denda, yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
  - c. pembatalan persetujuan; dan/atau
  - d. pembatalan pendaftaran.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sampai dengan huruf d dapat dikenakan dengan atau tanpa didahului pengenaan sanksi administratif berupa peringatan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a.
- (3) Sanksi administratif berupa denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dikenakan secara tersendiri atau secara bersama-sama dengan pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dan huruf d.

Pasal 40

Selain sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39, Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan tindakan tertentu terhadap setiap pihak yang melakukan pelanggaran ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB XVI  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 41

- (1) Perjanjian kerja sama antara Lembaga Jasa Keuangan dengan Penyelenggara yang belum tercatat dan/atau terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan tetap dapat dilanjutkan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) tahun sejak Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.
- (2) Dalam hal persyaratan pendaftaran Penyelenggara yang telah diberikan status direkomendasikan belum diatur, Penyelenggara tetap mempunyai kewajiban untuk melakukan pendaftaran dengan kelengkapan dokumen sebagai berikut:
  - a. salinan akta pendirian badan hukum Penyelenggara beserta identitas kelengkapan data pengurus;
  - b. penjelasan singkat secara tertulis mengenai produk;
  - c. data dan informasi lainnya yang terkait dengan kegiatan IKD; dan
  - d. rencana bisnis.

BAB XVII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Ketentuan mengenai kewajiban pencatatan mulai berlaku 1 (satu) bulan terhitung sejak Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini diundangkan.

Pasal 43

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 15 Agustus 2018

KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIMBOH SANTOSO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Agustus 2018

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2018 NOMOR 135

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

PENJELASAN  
ATAS  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 /POJK.02/2018  
TENTANG  
INOVASI KEUANGAN DIGITAL DI SEKTOR JASA KEUANGAN

I. UMUM

IKD berperan penting dalam mendukung pelayanan jasa keuangan yang lebih cepat, murah, mudah, dan luas sehingga dapat menjangkau daerah terpencil dalam rangka mempersempit disparitas ekonomi yang tinggi antar wilayah.

Kehadiran teknologi lainnya juga mendukung terciptanya layanan jasa keuangan yang lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peranan jasa keuangan dengan biaya operasional murah dan dalam skala kecil sangat tepat untuk melayani segmen mikro, kecil dan menengah.

Inovasi memiliki dua sisi yaitu sisi yang memberikan manfaat atau sisi yang berpotensi mendisrupsi layanan jasa keuangan tradisional. Efek disrupsi yang akan terjadi dapat menimbulkan ketidakstabilan sektor keuangan dan persaingan yang tidak sehat.

Dalam rangka meminimalisasi dampak negatif inovasi maka inovasi perlu diarahkan agar memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat serta mengedepankan tata kelola yang baik agar tercipta perlindungan konsumen. Selain itu diperlukan sinergi antara lembaga jasa keuangan dengan IKD non Lembaga Jasa Keuangan agar menciptakan sinergi dan meminimalisir kompetisi.

Inovasi perlu ditumbuhkembangkan melalui pembangunan ekosistem keuangan digital yang mendukung ekosistem dimaksud dengan melibatkan banyak unsur yang saling berinteraksi untuk mendapatkan manfaat bersama (*mutual benefit*), termasuk otoritas terkait. Pelaksanaan koordinasi antar pelaku di dalam ekosistem, akan difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam bentuk Pusat IKD (*fintech center*).

Selain itu, untuk usaha penumbuhkembangan IKD perlu dilakukan pula melalui pendekatan pemantauan berdasarkan aktivitas (*activity-based supervision*) dan pendekatan berdasarkan kelembagaan (*institution-based supervision*).

Pengaturan dan pemantauan IKD menerapkan prinsip berimbang antara prinsip perlindungan konsumen dan kehati-hatian dengan inovasi dan kompetisi. Prinsip ini dilaksanakan dalam bentuk pengaturan dan pemantauan oleh para pelaku pasar sendiri (disiplin pasar). Otoritas menetapkan pengaturan berbasis prinsip (*principle based regulations*) yang mengatur pokok regulasi sebagai acuan bagi industri untuk merumuskan lebih rinci peraturan pelaksanaan atau standar operasional untuk bisnisnya. Para pelaku pasar diminta untuk melakukan pendalaman terhadap prinsip pengaturan tersebut melalui penentuan standar operasional secara rinci disesuaikan dengan dinamika pasar, teknologi, dan perlindungan konsumen untuk menjaga integritas dan efektifitas. Penyelenggara perlu membentuk lembaga tertentu untuk penetapan standar terkait aspek operasional, *conduct business*, dan etika bisnis yang diakui dan dilaksanakan bersama oleh para anggotanya. Lembaga dimaksud berkoordinasi secara intensif dengan Otoritas Jasa Keuangan agar pengawasan terhadap IKD berjalan secara optimal.

Sebagai sarana untuk mempertemukan para pelaku industri dengan regulator dibentuk *Regulatory Sandbox*. Melalui forum tersebut akan dilakukan identifikasi dan observasi oleh otoritas terhadap dinamika dan risiko layanan jasa keuangan digital pasar. Dengan pemahaman terhadap model bisnis baru, otoritas dapat menentukan upaya mitigasi demi menjaga stabilitas sistem keuangan.

Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan hal sebagaimana disebutkan di atas maka perlu untuk melakukan pembentukan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

## II. PASAL DEMI PASAL

### Pasal 1

Cukup jelas.

### Pasal 2

#### Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “secara bertanggung jawab” adalah penggunaan baru atau yang lebih baik atas produk, layanan, dan proses keuangan yang telah ada untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dunia usaha, dan masyarakat yang terus berkembang dengan cara antara lain:

- a. menerapkan prinsip tata kelola dan manajemen risiko yang baik;
- b. selaras dengan strategi bisnis secara keseluruhan;
- c. bermanfaat bagi masyarakat luas;
- d. mengutamakan perlindungan konsumen dan kerahasiaan data; dan
- e. mendukung inklusi dan literasi keuangan.

#### Ayat (2)

Inovasi berbeda dengan penyempurnaan proses bisnis karena inovasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektifitas penjualan produk dan layanan keuangan namun menciptakan nilai tambah baru.

Lingkup pengaturan ini hanya mencakup IKD yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

#### Huruf a

Cukup jelas.

#### Huruf b

Yang dimaksud dengan “mendukung pemantauan IKD yang efektif” adalah pengembangan IKD oleh Penyelenggara harus disertai dengan pemantauan



berbasis risiko yang memperhatikan tata kelola dan manajemen risiko dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian, kewajaran, persaingan yang sehat, transparansi, dan perlindungan konsumen.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “mendorong sinergi di dalam ekosistem digital jasa keuangan” adalah Ekosistem IKD diharapkan mampu menumbuh-kembangkan inovasi di bidang jasa keuangan agar lebih efisien dan meningkatkan kepuasan konsumen. Ekosistem digital jasa keuangan terdiri dari otoritas, lembaga keuangan, akselerator, Penyelenggara, fasilitator, inkubator, pengembang kapasitas, teknologi digital, wirausaha, dan konsumen yang berinteraksi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi melalui pemanfaatan bakat, pakar, dan pemerhati yang berkecimpung di bidang ekonomi kreatif.

Pasal 3

Huruf a

Dalam praktiknya penyelesaian transaksi biasa disebut juga dengan *settlement*.

Penyelesaian transaksi antara lain terkait penyelesaian investasi.

Huruf b

Yang dimaksud dengan “penghimpunan modal” antara lain *equity crowdfunding, virtual exchange and smart contract*, serta *alternative due diligence*.

Huruf c

Yang dimaksud dengan “pengelolaan investasi” antara lain *advance algorithm, cloud computing, capabilities sharing, open source information technology, automated advice and management, social trading*, dan *retail algorithmic trading*.

Huruf d

Yang dimaksud dengan “penghimpunan dan penyaluran dana” antara lain pinjam meminjam berbasis aplikasi teknologi (*P2P lending*), *alternative adjudication*, *virtual technologies*, *mobile 3.0*, dan *third-party application programming interface*.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “perasuransian” antara lain *sharing economy*, *autonomous vehicle*, *digital distribution*, dan *securitization and hedge fund*.

Huruf f

Yang dimaksud dengan “pendukung pasar” antara lain *artificial intelligence/machine learning*, *machine readable news*, *social sentiment*, *big data*, *market information platform*, dan *automated data collection and analysis*.

Huruf g

Yang dimaksud dengan “pendukung keuangan digital lainnya” antara lain *social/eco crowdfunding*, *Islamic digital financing*, *e-waqf*, *e-zakat*, *robo advise* dan *credit scoring*.

Huruf h

Yang dimaksud dengan “aktivitas jasa keuangan lainnya” antara lain *invoice trading*, *voucher*, *token*, dan produk berbasis aplikasi *blockchain*.

Pasal 4

Penilaian awal kriteria atas potensi inovasi bagi Lembaga Jasa Keuangan dilakukan oleh satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan untuk Penyelenggara selain Lembaga Jasa Keuangan melalui prosedur pencatatan kepada satuan kerja yang membawahkan penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Yang dimaksud dengan “tidak diperkenankan mengelola portofolio atau *exposure*” adalah Penyelenggara hanya menyediakan *platform* untuk memfasilitasi transaksi dan layanan jasa keuangan.

## Pasal 6

Ayat (1)

Permohonan pencatatan yang dilakukan oleh Penyelenggara merupakan syarat bagi Penyelenggara untuk dapat mengikuti proses *Regulatory Sandbox*.

Permohonan pencatatan oleh Penyelenggara selain Lembaga Jasa Keuangan disampaikan oleh direksi kepada satuan kerja yang membawahkan penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan dengan menggunakan formulir tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Ayat (2)

Permohonan pencatatan bagi Lembaga Jasa Keuangan yang menyelenggarakan IKD untuk masuk ke dalam pengujian *Regulatory Sandbox* disampaikan oleh Lembaga Jasa Keuangan kepada satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan dengan tembusan kepada satuan kerja yang membawahkan penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan dengan menggunakan formulir sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Huruf a

Penyelenggara berbentuk selain Lembaga Jasa Keuangan yang telah tercatat di Otoritas Jasa Keuangan tidak perlu mengajukan kembali surat permohonan untuk diikutsertakan dalam *Regulatory Sandbox*.

Permohonan bagi Penyelenggara berbentuk Lembaga Jasa Keuangan berbeda dengan permohonan pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6. Permohonan yang dimaksud adalah permohonan yang diajukan oleh satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan kepada satuan kerja yang membawahkan penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan agar inovasi Lembaga Jasa Keuangan dapat masuk ke dalam pengujian *Regulatory Sandbox*.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “otoritas lain” adalah lembaga pemerintah, otoritas, ahli, asosiasi, dan organisasi lainnya di sektor jasa keuangan baik dalam negeri maupun luar negeri untuk mendukung pelaksanaan *Regulatory Sandbox* dan pengembangan IKD.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Pasal 13

Ayat (1)

Yang dimaksud dengan “informasi penting dan relevan” antara lain insiden serangan siber.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 14

Ayat (1)

Permohonan pendaftaran dilakukan oleh Penyelenggara kepada satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan.

Ayat (2)

Penyelenggara yang memiliki jenis IKD yang sama dengan Penyelenggara yang dimaksud pada ayat (1) meliputi Penyelenggara yang telah tercatat maupun belum tercatat di Otoritas Jasa Keuangan namun memiliki jenis IKD yang sama

dengan Penyelenggara yang telah diberikan status direkomendasikan.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Ayat (6)

Cukup jelas.

Ayat (7)

Cukup jelas.

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Ayat (1)

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Materi sosialisasi yang diberikan kepada konsumen paling sedikit terkait risiko dari IKD.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Huruf f

Cukup jelas.

Huruf g

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

#### Pasal 19

Perangkat yang dapat meningkatkan efisiensi dan kepatuhan perlu dilaksanakan dengan membentuk unit khusus (*regulatory technology*) yang berada di dalam Penyelenggara IKD. Unit tersebut dapat bekerja sama dengan pihak lain (termasuk kerja sama dengan IKD atau asosiasi) dan tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi.

Cakupan dari *regulatory technology* paling sedikit meliputi aspek:

- a. kepatuhan adalah tindakan untuk memberikan notifikasi otomatis terkait perubahan aturan baik di level nasional dan global;
- b. kontrol dan manajemen identitas adalah dalam rangka pelaksanaan *know your customer principle* dan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme;
- c. manajemen risiko adalah perangkat yang memungkinkan pelaporan risiko berdasarkan transaksi, risiko konsolidasi, dan pelaporan internal risiko termasuk pemantauan limit risiko;
- d. pelaporan adalah pelaporan secara otomatis yang terintegrasi yang dilaksanakan secara efisien, sederhana, dan meningkatkan akurasi pelaporan;
- e. pemantauan transaksi adalah perangkat yang memungkinkan dilakukannya monitoring dan auditing terhadap transaksi untuk menghindari *fraud* dan pelanggaran risiko; dan
- f. sistem otomasi transaksi adalah sistem yang meliputi perhitungan margin, *fee*, imbal hasil yang sesuai dengan perjanjian, serta tidak melanggar *business conduct*.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Ayat (1)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pemantauan berbasis risiko dan teknologi” adalah pemantauan terhadap Penyelenggara yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan dengan mempergunakan teknologi (*supervisory technology*).

Pemantauan dimaksud ditujukan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pemantauan terhadap Penyelenggara terkait aspek kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Ruang lingkup pemantauan antara lain:

- a. *data-input approach* adalah pelaporan elektronik dengan menggunakan paket data dengan format standar;
- b. *data-pull approach* adalah pelaporan dalam format data mentah;
- c. *real-time access* adalah akses yang memungkinkan dilakukan pemantauan setiap saat;
- d. *reporting utilities* adalah perangkat yang menghasilkan pelaporan secara elektronik;
- e. *gathering intelligence from unstructured data* adalah pengumpulan dan analisis data yang tidak terstruktur misalnya sosial media, materi sosialisasi, perjanjian dengan konsumen, dan sebagainya; dan
- f. *regulatory submission and data quality management* adalah perangkat yang memungkinkan melakukan pengiriman laporan beserta validasi dan pengendalian kualitas data yang dilaporkan.



Huruf b

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Yang dimaksud dengan “pendekatan yang berimbang antara aspek prudensial dengan dukungan terhadap inovasi” merupakan kewenangan yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan tindakan tertentu terhadap Penyelenggara dalam kondisi tertentu, dengan mempertimbangkan antara lain aspek skala usaha dan dampak sistemik.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Cukup jelas.

Ayat (4)

Cukup jelas.

#### Pasal 23

Laporan kinerja berkala secara triwulanan disampaikan kepada satuan kerja yang membidangi penelitian dan pengembangan IKD di Otoritas Jasa Keuangan.

Penyelenggara berbentuk Lembaga Jasa Keuangan menyampaikan inovasi produk atau layanan yang diuji coba melalui *Regulatory Sandbox* secara terpisah dan dibedakan dengan pelaporan aktivitas Lembaga Jasa Keuangan secara keseluruhan yang dilaporkan ke satuan kerja pengawas terkait di Otoritas Jasa Keuangan.

#### Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Setiap inovasi selalu membawa dampak dan risiko sehingga jika terdapat perubahan terkait model bisnis, proses bisnis, dan lain-lain atas IKD yang telah tercatat dan terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan maka Penyelenggara mencatatkan ulang perubahan IKD dan mengikuti kembali uji coba *Regulatory Sandbox*.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Ayat (1)

Standar minimum perlindungan konsumen mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013

tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, namun demikian prinsip perlindungan konsumen tetap mengacu kepada setiap perubahan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cakupan dari pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi (*customer service tech*) antara lain meliputi:

- a. saluran komunikasi multi kanal adalah penyampaian keluhan dengan berbagai media baik media suara, elektronik, maupun sosial;
- b. *knowledge management* adalah proses identifikasi, pembuatan, penelaahan, publikasi, dan penyediaan konten multimedia yang memungkinkan dilaksanakannya penjelasan kepada konsumen melalui *web self service*;
- c. aplikasi pencatat keluhan adalah aplikasi dimaksud selain menghasilkan data keluhan konsumen yang dapat dianalisis, juga dimungkinkan untuk melakukan komunikasi antar konsumen;
- d. *customer service analytics* adalah pelayanan konsumen dapat optimal sesuai dengan permasalahan yang disampaikan; dan
- e. data produktivitas agen adalah pencatatan terhadap aktivitas agen dalam menangani keluhan konsumen dan kecepatan dalam menangani keluhan sesuai dengan kebijakan internal Penyelenggara.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Pusat IKD merupakan sarana komunikasi dalam mengidentifikasi, membina, mengawasi seluruh Penyelenggara, dan menjamin perlindungan konsumen di Indonesia. Dengan adanya Pusat IKD diharapkan dapat memudahkan koordinasi dan kolaborasi antara otoritas terkait dan Penyelenggara.

Huruf a

Cukup jelas.

Huruf b

Cukup jelas.

Huruf c

Pusat inovasi merupakan wadah inovasi dan pengembangan IKD yang berperan untuk memberikan rekomendasi dan masukan terhadap ekosistem digital industri jasa keuangan.

Dalam praktiknya pusat inovasi di luar Otoritas Jasa Keuangan biasa disebut juga dengan *innovation hub*.

Huruf d

Cukup jelas.

Huruf e

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Cukup jelas.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.

Pasal 43

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6238

LAMPIRAN  
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR 13 /POJK.02/2018  
TENTANG  
INOVASI KEUANGAN DIGITAL DI SEKTOR  
JASA KEUANGAN

FORMULIR PERMOHONAN PENCATATAN PENYELENGGARA

Nomor : ..... , ..... 20 ...  
Lampiran : .....  
Perihal : Permohonan Pencatatan  
Penyelenggara Inovasi Keuangan Digital

Kepada

Yth. Wakil Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan  
u.p. Deputi Komisiner OJK *Institute*

Menunjuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor /POJK.01/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan, bersama ini kami mengajukan permohonan pencatatan Penyelenggara atas nama ..... .

Untuk melengkapi permohonan dimaksud, bersama ini kami sampaikan dokumen sebagai berikut:

- a. akta pendirian badan hukum termasuk anggaran dasar berikut perubahannya (jika ada) yang telah disahkan/ditetapkan oleh instansi yang berwenang atau diberitahukan kepada instansi yang berwenang sesuai peraturan perundang-undangan;
- b. bukti identitas kelengkapan data pengurus;
- c. penjelasan singkat secara tertulis mengenai produk;
- d. data dan informasi lainnya yang terkait dengan kegiatan IKD; dan
- e. rencana bisnis.

Demikian permohonan kami dan atas perhatian Bapak/Ibu\*\*), kami mengucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Direksi .....

*Meterai*  
*Rp.6000,-*

.....  
(Nama jelas dan tanda tangan)

\*\*) Coret yang tidak perlu

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 15 Agustus 2018  
KETUA DEWAN KOMISIONER  
OTORITAS JASA KEUANGAN,

ttd

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

WIMBOH SANTOSO

ttd

Yuliana