



**SNAP**

terstandar, terintegrasi

**STANDAR NASIONAL OPEN API PEMBAYARAN  
(PEDOMAN TATA KELOLA)**

Versi 1.0

Agustus 2021

## **PERNYATAAN**

Standar Nasional *Open API* Pembayaran (Pedoman Tata Kelola) atau disebut “Standar Nasional *Open API* Pembayaran – Pedoman Tata Kelola” disusun oleh ASPI dengan mempertimbangkan dan memperhatikan masukan dari pelaku industri sistem pembayaran melalui wakilnya yang berpartisipasi dalam *sub-working group* nasional *Open API* Pembayaran yang dibentuk oleh ASPI bersama dengan Bank Indonesia.

Standar Nasional *Open API* Pembayaran – Pedoman Tata Kelola ini dapat diubah dan/atau disesuaikan sewaktu-waktu, bila diperlukan dan setiap perubahannya dituangkan dalam dokumen perubahan Standar Nasional *Open API* Pembayaran – Pedoman Tata Kelola terkini.

## LEMBAR VERSI DOKUMEN

Versi	Tanggal	Penyusun	Keterangan
v.0.8.5	13-08-2021	ASPI	Disusun dengan dukungan perwakilan industri sistem pembayaran-Sub <i>Working Group</i> Nasional <i>Open API</i> Pembayaran, yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"><li>- PT Bank Central Asia Tbk</li><li>- PT Bank Mandiri Tbk</li><li>- PT Bank Nationalnobu Tbk</li><li>- PT Bank Negara Indonesia Tbk</li><li>- PT Bank Rakyat Indonesi Tbk</li><li>- PT Bukalapak.com Tbk</li><li>- PT Dompot Anak Bangsa</li><li>- PT Espay Debit Indonesia Koe</li><li>- PT Fintek Karya Nusantara</li><li>- PT Midtrans</li><li>- PT Mitra Transaksi Indonesia</li><li>- PT Multi Adiprakarsa Manunggal</li><li>- PT Nusa Satu Inti Artha</li><li>- PT Shopee International Indonesia</li><li>- PT Tokopedia</li><li>- PT Visionet Internasional</li></ul>
v.1.0	16-08-2021	ASPI	Berdasarkan dokumen versi 0.8.5 dari ASPI yang telah di- <i>review</i> oleh Bank Indonesia.

**PEDOMAN TATA KELOLA**  
**STANDAR NASIONAL OPEN API PEMBAYARAN**

**DAFTAR ISI**

PERNYATAAN	ii
LEMBAR VERSI DOKUMEN	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang & Tujuan	1
1.2. Ruang Lingkup	1
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN	3
2.1. Pelindungan Data Milik Konsumen	3
2.2. Penanganan Pengaduan Konsumen	6
BAB III	10
PELINDUNGAN DATA	10
3.1. Mekanisme Pelindungan Data	10
3.2. Mekanisme Persetujuan, Pencabutan, dan Penghapusan Data	12
3.3. Penanganan Kebocoran Data	15
BAB IV	18
PERSYARATAN KEHATI-HATIAN BAGI PENYEDIA LAYANAN DAN PENGGUNA LAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN OPEN API PEMBAYARAN	18
4.1. Prinsip Tata Kelola Yang Baik dan Kehati-Hatian bagi Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan	18
4.2. Pemantauan Pemenuhan Persyaratan PJP Pengguna Layanan oleh Penyedia Layanan	20
4.4. Persiapan Kerja Sama Layanan <i>Open</i> API Pembayaran	23
BAB V STANDAR KONTRAK OPEN API PEMBAYARAN	26
5.1. Prinsip Umum Kontrak <i>Open</i> API Pembayaran	26
5.2. Klausul Minimum Dalam Kontrak <i>Open</i> API Pembayaran	27
5.3. Klausul Tambahan Dalam Kontrak Layanan <i>Open</i> API Pembayaran	35

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang & Tujuan

**Implementasi inisiatif *open banking* antara lain ditujukan untuk mendorong transformasi digital oleh perbankan** sebagai lembaga utama dalam ekonomi keuangan digital. Di tengah arus digitalisasi ekonomi dan keuangan yang berlangsung cepat, implementasi *open banking* merupakan suatu kebutuhan salah satunya untuk mendukung inovasi dan kompetisi, serta memperluas akses keuangan masyarakat.

**Bank Indonesia mendorong inisiatif *open banking* di area sistem pembayaran yang diwujudkan melalui Standar Nasional *Open API Pembayaran*.** Sejalan dengan visi 2 dan visi 3 dari *Blueprint* Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025, penerapan Standar Nasional *Open API Pembayaran* (SNAP) tersebut ditujukan untuk memastikan interkoneksi, interoperabilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan sistem pembayaran, serta guna meningkatkan inovasi dan kompetisi untuk kepuasan Konsumen (*customer experience*). Penerapan SNAP akan membantu mewujudkan suatu ekosistem *Open API Pembayaran* yang berintegritas dan berdampak positif dalam mendukung pertumbuhan ekonomi keuangan digital, dengan tetap memperhatikan upaya mitigasi risiko melalui penerapan standar yang memadai.

**Penerapan *Open API Pembayaran* perlu disertai dengan praktik tata kelola yang baik.** Untuk menyeimbangkan sisi manfaat dan risiko, serta dalam rangka mewujudkan ekosistem *Open API Pembayaran* di area sistem pembayaran yang berintegritas, maka Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan perlu menerapkan tata kelola (*governance*) yang mengacu pada peraturan perundang-undangan. Pedoman tata kelola Standar Nasional *Open API Pembayaran* memberikan panduan minimum bagi Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk melakukan tindakan atau menerapkan proses tertentu dalam operasionalisasi *Open API Pembayaran*.

### 1.2. Ruang Lingkup

Pedoman tata kelola *Open API Pembayaran* berbasis SNAP secara umum mencakup hal-hal sebagai berikut:

**1. Perlindungan Konsumen**, memuat prinsip-prinsip perlindungan Konsumen dan perlindungan data milik Konsumen yang digunakan dalam transaksi dan *Open API Pembayaran* dalam rangka melindungi hak

Konsumen sebagai pemilik data, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

- 2. Pelindungan data**, memuat pembahasan mengenai mekanisme dan/atau prosedur yang harus dimiliki oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk melakukan pelindungan data, mekanisme persetujuan, pencabutan, dan penghapusan atau pemusnahan atas data serta mekanisme dan/atau prosedur penanganan kebocoran data.
- 3. Persyaratan kehati-hatian bagi Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan** yang meliputi prinsip tata kelola yang baik dan kehati-hatian, pemantauan pemenuhan persyaratan PJP Pengguna Layanan oleh Penyedia Layanan, pemantauan berkala, dan persiapan kerja sama *Open API* Pembayaran.
- 4. Standar kontrak *Open API* Pembayaran**, memuat prinsip umum dan klausul minimum yang harus dicantumkan di dalam kontrak antara Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan, termasuk hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dalam melakukan kerja sama *Open API* Pembayaran.

Ruang lingkup data pada pedoman tata kelola meliputi:

1. data transaksi yang meliputi data yang spesifikasinya tercantum pada standar dan spesifikasi teknis SNAP; dan
2. data lainnya dapat meliputi antara lain:
  - a. data profil pihak yang terkait dengan *Open API* Pembayaran, dan
  - b. data *underlying* pembayaran dalam *Open API* Pembayaran.

## **BAB II**

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Merujuk pada konsepsi umum perlindungan Konsumen, bahwa Konsumen berpotensi menjadi pihak yang rentan (*vulnerable*) dalam suatu skema atau transaksi bisnis. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan Konsumen, termasuk perlindungan data Konsumen secara memadai yang tidak hanya melindungi kepentingan Konsumen, namun juga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan sistem pembayaran terutama yang berbasis Open API. Dalam rangka pelaksanaan perlindungan Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen dan peraturan perundang-undangan terkait, serta Penyedia Layanan memastikan Non-PJP Pengguna Layanan yang bekerja sama dalam penyelenggaraan *Open API* Pembayaran memiliki mekanisme dan tata cara perlindungan Konsumen yang mengacu pada ketentuan hukum yang terkait antara lain dengan mencantumkan hal-hal tersebut dalam kontrak dengan Non-PJP Pengguna Layanan. Mekanisme dan tata cara perlindungan Konsumen menerapkan antara lain prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. kesetaraan dan perlakuan yang adil;
2. keterbukaan dan transparansi;
3. edukasi dan literasi;
4. perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
5. perlindungan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan;
6. perlindungan data milik Konsumen; dan
7. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

Sehubungan dengan hal-hal di atas, pedoman ini fokus pada 2 (dua) hal, yaitu: (i) perlindungan data milik Konsumen; dan (ii) penanganan pengaduan Konsumen. Data milik konsumen yang dimaksud dalam pedoman tata kelola adalah data profil dan data lain yang melekat pada konsumen yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau non elektronik.

#### **2.1. Pelindungan Data Milik Konsumen**

Dalam implementasi API Pembayaran, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melaksanakan perlindungan data milik Konsumen dengan mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan

mengenai perlindungan Konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut, berikut ini adalah hal-hal yang perlu diperhatikan:

1. Konsumen berhak meminta informasi tentang kejelasan identitas, dasar hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data, serta akuntabilitas pihak yang meminta data. Untuk itu, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan dan menginformasikan kepada Konsumen mengenai sarana yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi atas *Open API* Pembayaran.
2. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan edukasi secara efektif untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat antara lain mengenai hak sebagai pemilik data, pentingnya perlindungan data, manfaat, biaya, dan risiko dari *Open API* Pembayaran. Adapun bentuk, media, tema, dan frekuensi pelaksanaan edukasi disesuaikan dengan kebutuhan Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan yang merupakan bagian dari program kerja yang dilaksanakan secara terencana, terukur, dan berkelanjutan.
3. Pelindungan aset Konsumen perlu dilakukan untuk memitigasi penyalahgunaan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam implementasi *Open API* Pembayaran.
4. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan dalam penyelenggaraan *Open API* Pembayaran mendapatkan persetujuan Konsumen atas penggunaan data milik Konsumen. Tata kelola yang terkait dengan persetujuan Konsumen meliputi aspek perolehan persetujuan, pencabutan persetujuan, dan penghapusan atau pemusnahan atas data milik Konsumen dengan rincian sebagai berikut:
  - a. Konsumen memberikan persetujuan untuk penggunaan data oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan yang paling sedikit meliputi:
    - 1) Persetujuan Konsumen atas penggunaan data milik Konsumen untuk 1 (satu) atau beberapa tujuan tertentu. Sebelum penggunaan data milik Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menginformasikan kepada Konsumen tujuan penggunaan data milik Konsumen.
    - 2) Permintaan persetujuan Konsumen atas penggunaan data milik Konsumen diajukan oleh Penyedia Layanan PJP dan/atau Pengguna Layanan kepada Konsumen dan diperoleh Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan sebelum penggunaan data.

- 3) Persetujuan Konsumen atas penggunaan data Konsumen berlaku dalam jangka waktu tertentu dengan memperhatikan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan/atau hingga terdapat pencabutan persetujuan Konsumen dari Konsumen.
  - 4) Bentuk persetujuan Konsumen dapat berupa:
    - a) persetujuan tertulis secara elektronik atau non elektronik; dan/atau
    - b) lisan (terekam dalam suatu media).

yang menyatakan persetujuan untuk memberikan data milik Konsumen kepada Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan antara lain secara eksplisit, spesifik, informatif, dan tidak boleh tersembunyi untuk diproses lebih lanjut oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan.
  - 5) Konsumen berhak mengakses data milik Konsumen yang dikelola oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - 6) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan pemrosesan data milik Konsumen yang telah memperoleh persetujuan yang sah dari pemilik data untuk 1 (satu) atau beberapa tujuan tertentu yang telah disampaikan kepada Konsumen sebagai pemilik data.
- b. Konsumen berhak untuk mencabut persetujuan Konsumen yang telah diberikan kepada Penyedia Layanan dan PJP pengguna Layanan atas penggunaan data milik Konsumen yang dinyatakan dalam bentuk tertulis (elektronik atau non-elektronik) dan/atau lisan (terekam dalam suatu media). Ketentuan ini tidak berlaku untuk data transaksi yang telah dilakukan oleh Konsumen, terdapat permintaan dari otoritas berwenang antara lain dalam rangka audit, pemeriksaan dan/atau investigasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta keperluan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - c. Konsumen berhak untuk mengakses dan mengubah data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang dikelola oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan.

Adapun mekanisme dan/atau prosedur perlindungan data yang harus disiapkan dan diinformasikan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan akan dijelaskan pada Bab III tentang Pelindungan Data.

## **2.2. Penanganan Pengaduan Konsumen**

### **1. Hak Konsumen, Mekanisme, dan Media Pengaduan**

Penanganan pengaduan dapat melibatkan Penyedia Layanan, PJP Pengguna Layanan dan Konsumen. Dalam hal ini, Konsumen berhak memperoleh akses terhadap penanganan pengaduan yang memadai, mudah diakses, adil, dapat dipertanggungjawabkan, tepat waktu, dan efisien.

Sehubungan dengan penanganan pengaduan tersebut, maka berlaku hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki fungsi dan mekanisme dan/atau prosedur penanganan pengaduan yang mengacu kepada ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya.
- b. Pengaduan Konsumen dapat disampaikan melalui Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan selaku pihak yang menyediakan layanan *Open API* Pembayaran kepada Konsumen.
- c. Apabila penanganan pengaduan memerlukan investigasi oleh Penyedia Layanan, maka PJP Pengguna Layanan bekerja sama dengan Penyedia Layanan dalam pelaksanaan investigasi tersebut.
- d. Dalam rangka menciptakan prosedur pengaduan yang andal, efektif, dan efisien, maka sekurang-kurangnya Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - 1) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki prosedur penanganan pengaduan Konsumen antara lain berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memadai;
  - 2) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan sarana untuk penyampaian pengaduan oleh Konsumen yang mudah diakses oleh Konsumen, antara lain dapat berupa:
    - a. tatap muka;
    - b. media elektronik; dan
    - c. media non elektronik.

Selain itu, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan juga melakukan pemantauan secara berkala pada media sosial masing-masing Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk mengantisipasi pengaduan yang disampaikan melalui media sosial.

- 3) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyampaikan informasi secara transparan kepada Konsumen mengenai

mekanisme dan sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan.

- 4) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan bertanggung jawab penuh secara independen atau bersama-sama untuk mengadministrasikan, menindaklanjuti, dan menyelesaikan penanganan pengaduan Konsumen; dan
  - 5) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menjaga kerahasiaan data pengaduan.
- e. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyampaikan laporan terkait perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia. Adapun bagi Non-PJP Pengguna Layanan maka laporan disampaikan melalui Penyedia Layanan. Tata cara penyampaian laporannya mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen.

## **2. Penerimaan Pengaduan**

Dalam rangka memastikan mekanisme dan/atau prosedur penerimaan pengaduan Konsumen telah mencerminkan penerapan perlindungan Konsumen, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit menerapkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Dalam menerima pengaduan, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memastikan kelengkapan informasi dan/atau data pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- b. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menerima dan menindaklanjuti penanganan pengaduan yang diajukan setelah dokumen lengkap. Adapun dokumen yang dapat dimintakan kepada Konsumen antara lain:
  - 1) identitas pihak dan informasi korespondensi yang mengajukan pengaduan; dan
  - 2) informasi detail pengaduan antara lain seperti layanan *Open API* Pembayaran yang digunakan, waktu transaksi, nominal transaksi atau kerugian, kronologis singkat pengaduan, dan dokumen lainnya.
- c. Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen, maka selain informasi sebagaimana dimaksud di atas, dokumen yang dapat dimintakan kepada Konsumen antara lain:
  - 1) salinan bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen;
  - 2) surat kuasa dari Konsumen yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen; atau

- 3) dokumen sah lainnya yang menyatakan suatu pihak baik perorangan, lembaga atau badan hukum berwenang untuk mewakili Konsumen atau melakukan pengaduan, misalnya surat wasiat, penetapan waris, dan penetapan pengadilan.
- d. Dalam hal pihak yang menyampaikan pengaduan belum melengkapi dokumen yang telah ditetapkan, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menginformasikan dan meminta agar Konsumen melengkapi kekurangan dokumen dengan batas waktu yang disepakati dengan konsumen.

### **3. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan**

Dalam rangka melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan dapat melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara independen maupun bersama-sama untuk setiap penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diterima.
- b. Dalam menindaklanjuti pengaduan, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memperhatikan *service level agreement* (SLA) pengaduan. Penyelesaian pengaduan dilakukan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja dengan opsi perpanjangan 20 hari kerja apabila terdapat kondisi tertentu sesuai dengan Ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen dan peraturan perundang-undangan yang terkait.
- c. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan dapat melakukan proses investigasi untuk menentukan tindak lanjut pengaduan yang telah disampaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.
- d. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memberikan informasi dan/atau tanggapan atas hasil proses investigasi kepada Konsumen. Apabila berdasarkan hasil investigasi memerlukan waktu tambahan, maka informasi tersebut disampaikan kepada Konsumen.
- e. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memastikan setiap proses penyelesaian pengaduan telah dipahami oleh Konsumen yang menyampaikan pengaduan.
- f. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menangani sanggahan terhadap tanggapan pengaduan yang disampaikan oleh

Konsumen sesuai dengan SLA yang ditentukan dengan mengacu ke butir b.

- g. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan tidak membebankan biaya kepada Konsumen atas pengajuan pengaduan yang disampaikannya.
- h. Untuk pengaduan yang tidak dapat diselesaikan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan, dapat dilakukan edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi melalui Bank Indonesia atau penyelesaian melalui badan/lembaga penyelesaian sengketa lainnya yang mengacu pada ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang terkait.

#### **4. Pemantauan Pengaduan**

Dalam pelaksanaan pemantauan (*monitoring*) terhadap pengaduan yang telah diterima dari Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Seluruh pengaduan yang diterima oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan didokumentasikan dan diadministrasikan dengan baik dan tertib.
- b. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan pemantauan terhadap proses penyelesaian pengaduan sejak tahap penerimaan, investigasi, hingga tindak lanjut atas pengaduan tersebut.
- c. Apabila terdapat pengaduan yang berulang, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan perlu menindaklanjuti pengaduan tersebut dan melakukan identifikasi masalah yang lebih mendalam serta segera melakukan upaya perbaikan yang tujuannya antara lain untuk menghindari gangguan yang bersifat sistemik dalam sistem pembayaran.

## **BAB III**

### **PELINDUNGAN DATA**

Pelindungan data merupakan aspek esensial yang harus dilakukan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk mewujudkan industri sistem pembayaran yang berintegritas serta memastikan transaksi dapat berlangsung dengan cepat, mudah, dan aman. Dalam pedoman ini, data yang dimaksud adalah data yang dikelola dalam proses pra-transaksi, inisiasi, dan otorisasi dalam layanan *Open API* Pembayaran.

Pelindungan data diterapkan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelindungan data yang meliputi proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, perbaikan, pengungkapan, dan penghapusan atau pemusnahan data. Terdapat beberapa mekanisme yang dielaborasi di dalam pedoman ini terkait dengan pelindungan data yaitu:

1. mekanisme pelindungan data;
2. mekanisme persetujuan, pencabutan, dan penghapusan data; dan
3. mekanisme penanganan kebocoran data.

#### **3.1. Mekanisme Pelindungan Data**

Dalam upaya mengimplementasikan tata kelola pelindungan data yang mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan Konsumen dan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang terkait, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menerapkan paling sedikit hal-hal sebagai berikut dalam proses bisnisnya, yaitu:

1. Memastikan adanya persetujuan Konsumen (*consumer consent*) secara tertulis melalui media elektronik atau non elektronik dan/atau lisan terekam untuk memproses data.
2. Menggunakan data milik Konsumen hanya untuk satu atau beberapa tujuan tertentu yang telah disampaikan kepada dan disetujui oleh Konsumen.
3. Memastikan dan bertanggung jawab antara lain atas keakuratan, kelengkapan, dan konsistensi data yang disampaikan melalui layanan *Open API* Pembayaran;
4. Memiliki mekanisme dan/atau prosedur pengelolaan dan pemeliharaan data secara akurat, terkini, dan jelas.
5. Memiliki mekanisme dan/atau prosedur penyimpanan data termasuk mengenai prosedur keamanan pengelolaan, pemberian akses, dan penghapusan data milik Konsumen.

6. Memiliki mekanisme dan/atau prosedur perlindungan data dan menjaga kerahasiaan data untuk memastikan agar penggunaan data hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
7. Memastikan adanya persetujuan Konsumen sebelum memberikan atau mendistribusikan data kepada pihak selain Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan. Ketentuan ini tidak berlaku apabila terdapat permintaan dari otoritas berwenang antara lain dalam rangka audit, pemeriksaan dan/atau investigasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Dalam hal Konsumen memberikan persetujuan untuk penggunaan data kepada pihak selain Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memastikan pihak lain tersebut tidak menggunakan dan/atau mendistribusikan data selain yang telah disetujui oleh Konsumen dengan mencantumkan hal tersebut dalam klausul perjanjian.
9. Dalam rangka menjaga kerahasiaan dan keamanan data, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit memiliki:
  - a. fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data milik Konsumen dan/atau menunjuk pejabat atau petugas yang melaksanakan fungsi perlindungan data (*Data Protection Officer*) dengan tugas dan tanggung jawab paling sedikit meliputi:
    - 1) memantau dan mengawasi perlindungan data milik Konsumen;
    - 2) memantau dan memastikan atas penerapan ketentuan yang terkait dengan perlindungan data milik Konsumen pada masing-masing Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan;
    - 3) berkoordinasi dan bertindak sebagai narahubung untuk hal-hal yang berkaitan dengan pemrosesan data milik Konsumen, termasuk melakukan konsultasi mengenai mitigasi risiko dan/atau apabila terjadi kebocoran data (*data breaches*); dan
    - 4) menyampaikan informasi mengenai perlindungan data milik Konsumen kepada Bank Indonesia dan/atau otoritas berwenang lainnya. Adapun bagi Non-PJP Pengguna Layanan maka penyampaian informasi dilakukan melalui Penyedia Layanan.
  - b. sistem informasi yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data Konsumen; dan
  - c. mekanisme dan/atau prosedur mengenai perlindungan data.
10. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki mekanisme dan/atau prosedur mengenai pengaturan akses dan penggunaan data.

### **3.2. Mekanisme Persetujuan, Pencabutan, dan Penghapusan Data**

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan dalam penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran mendapatkan persetujuan Konsumen atas penggunaan data milik Konsumen. Tata kelola yang terkait dengan persetujuan Konsumen meliputi aspek perolehan persetujuan, pencabutan persetujuan, dan penghapusan atau pemusnahan atas data milik Konsumen dengan rincian sebagai berikut:

#### **1. Aspek Persetujuan Konsumen**

Aspek persetujuan Konsumen (*consumer consent*) paling sedikit meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan dan mengomunikasikan sarana kepada Konsumen untuk memberikan persetujuan tertulis (elektronik atau non-elektronik) atau lisan terekam.
- b. Persetujuan secara tertulis (elektronik atau non-elektronik) atau lisan terekam dari Konsumen tersebut diperoleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan sebelum menggunakan dan/atau memberikan data milik Konsumen kepada pihak lain.
- c. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki mekanisme dan/atau prosedur yang paling sedikit mengatur mengenai:
  - 1) perolehan persetujuan yang sah dari Konsumen untuk penggunaan data milik Konsumen yang berlaku dalam jangka waktu tertentu dengan memperhatikan prinsip keamanan dan kerahasiaan data dan/atau hingga terdapat pencabutan persetujuan Konsumen dari Konsumen.
  - 2) penggunaan data milik Konsumen hanya untuk satu atau beberapa tujuan tertentu yang telah disetujui oleh Konsumen.

#### **2. Aspek Pencabutan Persetujuan Konsumen**

Aspek pencabutan persetujuan Konsumen paling sedikit meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan dan mengomunikasikan sarana kepada Konsumen untuk mencabut persetujuan Konsumen.
- b. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan verifikasi kepada Konsumen sebelum memproses pencabutan persetujuan Konsumen.
- c. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menghentikan pemberian, penggunaan, dan pemrosesan data milik Konsumen

setelah ada permintaan pencabutan persetujuan Konsumen yang telah diverifikasi dan diproses oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan. Adapun data transaksi Konsumen yang memiliki sifat melekat pada Konsumen, namun menjadi data yang penting dalam mendukung kegiatan Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan serta kebutuhan otoritas, maka pengelolaan terhadap data transaksi perlu mengikuti peraturan perundang-undangan dan ketentuan Bank Indonesia antara lain seperti retensi data dan *data sharing*.

- d. Pencabutan persetujuan Konsumen berlaku efektif paling lambat 3x24 jam terhitung sejak:
    - 1) Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menerima permintaan pencabutan persetujuan dari Konsumen; atau
    - 2) Penyedia Layanan menerima permintaan pencabutan persetujuan Konsumen dari PJP Pengguna Layanan (dalam hal permintaan pencabutan persetujuan Konsumen dilakukan melalui PJP Pengguna Layanan); atau
    - 3) PJP Pengguna Layanan menerima permintaan pencabutan persetujuan Konsumen dari Penyedia Layanan (dalam hal permintaan pencabutan persetujuan Konsumen dilakukan melalui Penyedia Layanan).
  - e. Pencabutan persetujuan Konsumen dapat ditangguhkan pemrosesannya oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk hal-hal tertentu yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
3. Aspek Penghapusan dan/atau Pemusnahan Data
- Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan penghapusan dan/atau pemusnahan data milik Konsumen kecuali masih dalam masa retensi atau kepentingan lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan juga perlu memperhatikan hak Konsumen untuk meminta penghapusan atau pemusnahan data milik Konsumen dengan merujuk pada peraturan perundang-undangan. Dalam rangka menangani hak Konsumen terkait penghapusan atau pemusnahan data tersebut, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit memenuhi hal-hal sebagai berikut:
- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki mekanisme penghapusan atau pemusnahan data.

- b. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan dan menginformasikan kepada Konsumen mengenai sarana untuk mengajukan penghapusan atau pemusnahan data yang mudah dipahami dan juga efisien serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Mekanisme dan/atau prosedur serta sarana pengajuan penghapusan atau pemusnahan data sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b berlaku untuk penyelenggaraan:
  - 1) Layanan *Open API* Pembayaran; dan/atau
  - 2) Layanan atau tujuan selain layanan *Open API* Pembayaran antara lain dalam rangka analisis dan skoring sesuai profil perilaku transaksi nasabah.
- d. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menghapus atau memusnahkan data milik Konsumen antara lain atas permintaan Konsumen atau berdasarkan penetapan pengadilan. Adapun data transaksi Konsumen yang memiliki sifat melekat pada Konsumen, namun menjadi data yang penting dalam mendukung kegiatan Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan serta kebutuhan otoritas, maka pengelolaan terhadap data transaksi tersebut mengikuti peraturan perundang-undangan dan ketentuan Bank Indonesia, antara lain seperti retensi data dan data *sharing*.
- e. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memastikan bahwa penghapusan atau pemusnahan sebagaimana dimaksud pada huruf a sampai dengan huruf d meliputi seluruh data yang dikelola oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan. Hal ini juga berlaku bagi pencabutan persetujuan Konsumen atas penggunaan data milik Konsumen sebagaimana dimaksud pada angka 2.

Contoh:

- 1) Konsumen X telah memberikan persetujuan kepada Bank A (PJP Bank) untuk memberikan mutasi rekening Konsumen X kepada Fintech B (pihak selain PJP) untuk keperluan analisa pengajuan pinjaman. Konsumen X kemudian meminta penghapusan mutasi rekening Konsumen X ke Fintech B. Atas permintaan penghapusan tersebut maka Fintech B wajib menghapus data mutasi rekening Konsumen X yang diterima dari Bank A, sedangkan mutasi rekening Konsumen yang ada pada Bank A tidak serta merta dihapus namun tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan terkait.
- 2) Konsumen X merupakan nasabah Fintech Y (pihak selain PJP), Konsumen X memberikan persetujuan kepada Fintech Y untuk

memberikan data profil Konsumen X di Fintech Y ke Marketplace Z (pihak selain PJP) untuk *profiling* dalam rangka kustomisasi penawaran produk di Marketplace Z. Konsumen X kemudian meminta penghapusan data profil di Marketplace Z, maka Marketplace Z wajib menghapus data profil Konsumen X yang diperoleh dari Fintech Y, sedangkan data profil Konsumen X di Fintech Y tidak serta merta dihapus namun tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan terkait.

- f. Penghapusan atau pemusnahan data milik Konsumen tidak menghilangkan tanggung jawab Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk melaksanakan atau memproses transaksi yang sudah disetujui oleh Konsumen sebelum dilakukannya penghapusan atau pemusnahan. Sebagai contoh, transaksi pembayaran yang dilakukan sebelum barang/jasa diperoleh oleh Konsumen (transaksi *pre order*).
- g. Data yang dapat dihapus sesuai dengan permintaan Konsumen adalah data milik Konsumen yang sudah diberikan dari/kepada Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan.
- h. Selain berdasarkan permintaan Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menghapus atau memusnahkan data berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait.

### **3.3. Penanganan Kebocoran Data**

Kebocoran data (*data breaches*) adalah suatu insiden keamanan yang mengakibatkan adanya kerusakan, kehilangan, perubahan, pengungkapan, dan akses yang tidak terotorisasi terhadap data yang terkait dengan layanan *Open API* Pembayaran. Dalam hal terjadi kebocoran data, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan bertanggung jawab penuh secara independen atau bersama-sama untuk mengadministrasikan dan menangani kebocoran data tersebut. Mekanisme penanganan yang dilakukan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit meliputi:

1. Identifikasi dan investigasi untuk menentukan tingkat kerusakan (*severity*) atas kebocoran data berdasarkan kriterianya yang paling sedikit mencakup tindakan:
  - a. meminta keterangan pelapor insiden untuk mendapatkan detil atau kronologis insiden;
  - b. mengumpulkan dan mengidentifikasi data terkait kebocoran data;
  - c. melakukan asesmen atas dampak kebocoran data;
  - d. menentukan tingkat keparahan (*severity*) insiden;

- e. melakukan investigasi untuk menentukan sumber dan penyebab kebocoran data berdasarkan tingkat *severity*; dan
  - f. melaksanakan penanganan berdasarkan sumber kebocoran data, sebagai berikut:
    - 1) Kebocoran data karena sistem, antara lain dilakukan dengan mekanisme membatasi dampak insiden agar tidak meluas yakni paling sedikit dengan cara:
      - a) menghentikan akses tidak sah atas data, sistem, *network*, atau aplikasi yang diretas.
      - b) mengisolasi data, sistem, *network*, atau aplikasi yang terdampak;
      - c) melakukan implementasi strategi pemulihan yang telah ditetapkan; dan
      - d) melakukan langkah-langkah pencegahan untuk menghindari terulangnya insiden yang sama.
    - 2) Kebocoran data karena faktor manusia, antara lain dilakukan melalui mekanisme sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan.
2. Penyampaian laporan mengenai kebocoran data paling sedikit meliputi tindakan
- a. Dalam hal terjadi kegagalan perlindungan data, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan segera menyampaikan laporan kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan sistem pembayaran di Bank Indonesia dalam laporan insidental sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran. Adapun bagi Non-PJP Pengguna Layanan maka penyampaian laporan dilakukan melalui Penyedia Layanan.
  - b. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan segera menyampaikan pemberitahuan secara tertulis (elektronik dan/atau non elektronik) setelah adanya kegagalan perlindungan data setelah kejadian diketahui paling lambat 3x24 jam dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan terkait kepada:
    - 1) Konsumen yang terdampak;
    - 2) pihak yang bekerja sama dalam layanan *Open API* Pembayaran; dan/atau
    - 3) otoritas berwenang.
  - c. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b memuat keterangan sekurang-kurangnya mengenai:

- 1) data yang terungkap;
  - 2) kapan dan bagaimana data terungkap; dan
  - 3) upaya yang telah dan akan dilakukan dalam rangka penanganan dan pemulihan atas kebocoran data.
3. Penanganan kerugian yang timbul karena kebocoran data (*data breaches*) dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.

Dalam hal Penyedia Layanan melakukan kerja sama dengan Non-PJP Pengguna Layanan dalam penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran, maka Penyedia Layanan memastikan Non-PJP Pengguna Layanan tersebut menerapkan tata kelola perlindungan data sebagaimana diatur dalam pedoman ini dan mencantumkan hal-hal tersebut di dalam kontrak.

## BAB IV

### **PERSYARATAN KEHATI-HATIAN BAGI PENYEDIA LAYANAN DAN PENGUNA LAYANAN DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN OPEN API PEMBAYARAN**

Penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran dapat meningkatkan manfaat bagi Konsumen, namun di sisi lain juga dapat berpotensi meningkatkan risiko. Untuk itu, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan perlu memperhatikan prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik dalam kegiatan operasionalnya. Penerapan tata kelola (*governance*) yang baik dan prinsip kehati-hatian dapat memastikan efektivitas standarisasi, konsistensi kinerja dalam penggunaan keterhubungan API (*API interfaces*), terjaganya keamanan dan keandalan dalam layanan *Open API* Pembayaran, mitigasi risiko, serta terpenuhinya kebutuhan dan perlindungan Konsumen. Penerapan prinsip kehati-hatian tersebut antara lain mencakup:

1. prinsip tata kelola yang baik dan kehati-hatian bagi Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan;
2. pemantauan pemenuhan persyaratan PJP Pengguna Layanan oleh Penyedia Layanan;
3. pemantauan berkala oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan;
4. persiapan kerja sama layanan *Open API* Pembayaran.

#### **4.1. Prinsip Tata Kelola Yang Baik dan Kehati-Hatian bagi Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan**

Sebelum melakukan kerjasama layanan *Open API* Pembayaran, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memenuhi prinsip tata kelola dan manajemen risiko termasuk prinsip kehati-hatian sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran dan peraturan perundang-undangan terkait, yang paling sedikit mencakup:

1. Memiliki manajemen risiko yang baik meliputi:
  - a. Penerapan manajemen risiko secara efektif dalam penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran.
  - b. Penerapan manajemen risiko tersebut mencakup:
    - 1) Pengawasan aktif pengurus (seperti direksi dan dewan komisaris), antara lain dalam menetapkan kebijakan dan prosedur, mengevaluasi penerapan manajemen risiko terkait pemberian dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran.
    - 2) Kecukupan kebijakan dan prosedur penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran, antara lain memiliki

kebijakan dan prosedur pelaksanaan, melakukan kaji ulang, serta pengkinian atas kebijakan dan prosedur secara berkala.

- 3) Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pengendalian dan pemantauan risiko atas penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran, antara lain melakukan asesmen risiko (*risk assessment*) terhadap pembuatan dan/atau pengembangan API Pembayaran, dan memiliki mitigasi risiko atau kontrol terhadap risiko yang teridentifikasi.
- 4) Sistem pengendalian internal atas penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran, antara lain pemantauan secara terus menerus terhadap pelaksanaan penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran, pelaksanaan fungsi audit internal, dan/atau perbaikan terhadap kendala-kendala yang terjadi.

Pengendalian pengamanan (*security control*) dalam rangka penyediaan dan/atau penggunaan layanan *Open API* Pembayaran dilakukan untuk memastikan terpenuhinya prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*).

2. Menerapkan tata kelola yang baik dalam proses pengembangan layanan *Open API* Pembayaran yang meliputi proses perencanaan, desain, penerapan dan pengukuran, yaitu:
  - a. pada tahap perencanaan, antara lain mengembangkan kerangka dan strategi tata kelola, kapabilitas teknologi informasi, dan rencana kerja tata kelola layanan *Open API* Pembayaran termasuk hubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan rencana komunikasi;
  - b. pada tahap desain, antara lain mengembangkan struktur, model pengambilan keputusan, dan standar prosedur terkait tata kelola layanan *Open API* Pembayaran;
  - c. pada tahap penerapan, antara lain melakukan implementasi tata kelola, kebijakan, prosedur, standar termasuk mengomunikasikan pentingnya tata kelola layanan *Open API* Pembayaran ke seluruh lini organisasi dan pemangku kepentingan (*stakeholder*) serta penerapan rencana edukasi dan pelatihan;
  - d. pada tahap pengukuran antara lain melakukan monitoring terhadap efektivitas penerapan tata kelola layanan *Open API* Pembayaran.
3. Mematuhi ketentuan Bank Indonesia, otoritas berwenang lainnya, dan peraturan perundang-undangan yang mencakup namun tidak terbatas

pada perlindungan data, perlindungan konsumen, serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT).

#### **4.2. Pemantauan Pemenuhan Persyaratan PJP Pengguna Layanan oleh Penyedia Layanan**

Penyedia Layanan memastikan PJP Pengguna Layanan telah memenuhi persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang paling sedikit mencakup hal-hal sebagai berikut:

##### **1. Persyaratan Administratif**

PJP Pengguna Layanan memenuhi persyaratan administratif yang tercantum di dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran dan peraturan perundang-undangan terkait, yakni antara lain mencakup aspek:

- a. Kelembagaan, yang dapat meliputi legalitas badan hukum, kepemilikan, pengendalian, dan kepengurusan.
- b. Permodalan dan/atau keuangan, yang dapat meliputi antara lain laporan pemodal, laporan keuangan, dana simpanan di bank, omzet bisnis, *profit*, dan perencanaan bisnis.

##### **2. Persyaratan Teknis**

PJP Pengguna Layanan memenuhi persyaratan teknis yang tercantum di dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran dan peraturan perundang-undangan terkait, yakni antara lain mencakup aspek:

- a. Manajemen risiko, seperti kecukupan manajemen risiko, manajemen sumber daya manusia, dan pengendalian internal.
- b. Spesifikasi teknis yang ditentukan oleh Penyedia Layanan.

#### **4.3. Pemantauan Berkala oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan**

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki mekanisme pemantauan terhadap seluruh aktivitas layanan *Open API* Pembayaran. Pemantauan diperlukan untuk memastikan proses bisnis yang berjalan sesuai dengan ketentuan, kesepakatan, dan prosedur yang berlaku, termasuk untuk mengantisipasi terjadinya insiden.

##### **1. Pelaksanaan Pemantauan (*Monitoring*)**

Dalam implementasinya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni paling sedikit meliputi:

- a. Mekanisme pemantauan  
Pelaksanaan pemantauan dapat dilakukan secara manual maupun otomatis dengan bantuan sistem informasi pemantauan.
- b. Periode Pemantauan

Pemantauan dapat dilakukan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan setiap saat.

c. Ruang Lingkup Pemantauan

Ruang lingkup pemantauan yang dilakukan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan terkait dengan implementasi layanan *Open API* Pembayaran paling sedikit mencakup:

- 1) Pemantauan atas pelaksanaan aktivitas yang terkait dengan penggunaan layanan, termasuk pemantauan transaksi seperti volume dan tren transaksi, kewajiban transaksi serta implementasi manajemen risiko.
- 2) Pemantauan atas keandalan sistem dengan mengikuti perkembangan dan penerapan standar sistem yang mendukung layanan *Open API* pembayaran seperti *Operating System* (OS) *server* dan *patch vulnerability*.
- 3) Pemantauan atas penanganan keluhan dan pengaduan Konsumen.

2. Laporan Hasil Pemantauan

Dalam implementasinya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni paling sedikit meliputi:

- a. Hasil pemantauan terhadap aktivitas layanan *Open API* Pembayaran disampaikan oleh Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan sistem pembayaran di Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran, meliputi:
  - a) Laporan berkala, antara lain dapat berupa laporan kinerja transaksi PJP Pengguna Layanan serta laporan evaluasi dan rencana kerja sama yang dapat masuk dalam cakupan laporan tahunan;
  - b) Laporan insidental, antara lain dapat berupa laporan kegagalan sistem yang disebabkan antara lain tidak berfungsinya pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*), kegagalan jaringan (*network failure*) dalam memproses transaksi pembayaran, laporan kejadian *fraud* yang dilengkapi informasi mengenai kronologis dan dampak kerugian yang diakibatkan, serta laporan aktivitas tidak wajar lainnya.
- b. Dalam hal terdapat temuan berupa *fraud* atau transaksi tidak wajar yang berdampak signifikan terhadap kelangsungan pemrosesan transaksi pembayaran maupun yang dapat menimbulkan kerugian secara langsung kepada Konsumen, Penyedia Layanan dan PJP

Pengguna Layanan segera menyampaikan laporan kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan sistem pembayaran di Bank Indonesia dalam laporan insidental sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran.

- c. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan segera menyampaikan pemberitahuan secara tertulis (elektronik dan/atau non elektronik) setelah kejadian diketahui paling lambat 3x24 jam dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan terkait kepada:
  - 1) Konsumen yang terdampak;
  - 2) pihak yang bekerja sama dalam API Pembayaran; dan/atau
  - 3) otoritas berwenang lainnya.
- d. Dalam hal PJP Pengguna Layanan memantau adanya pola transaksi dan/atau transaksi tidak wajar yang dilakukan melalui layanan *Open API Pembayaran*, maka PJP Pengguna Layanan memberitahukan hal tersebut kepada Penyedia Layanan segera setelah kejadian.

### 3. Tindak lanjut Hasil Pemantauan

Dalam menindaklanjuti hasil pemantauan, Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki sarana dalam menindaklanjuti hasil temuan dari hasil proses pemantauan.
- b. Hasil pemantauan dapat ditindaklanjuti dengan investigasi apabila terjadi insiden keamanan data seperti kebocoran data, insiden yang mengakibatkan kerugian keuangan dan/atau mengganggu kelancaran operasional, dan kejadian *fraud*.
- c. Dalam hal terjadi transaksi tidak wajar dan insiden keamanan data, maka Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menghentikan sementara layanan *Open API Pembayaran* tersebut dan memberitahukan penghentian sementara tersebut kepada pihak-pihak yang terdampak.
- d. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan memiliki SLA terhadap penanganan hasil temuan antara lain berdasarkan urgensi dan tipe kasus yang ditangani.

#### **4.4. Persiapan Kerja Sama Layanan *Open API* Pembayaran**

Penyedia Layanan melaksanakan sejumlah proses persiapan sebelum melakukan kerja sama layanan *Open API* Pembayaran. Proses persiapan tersebut paling sedikit meliputi:

##### **1. Mekanisme uji tuntas (*due diligence*) atas PJP Pengguna Layanan**

Penyedia Layanan memiliki mekanisme uji tuntas (*due diligence*) atas PJP Pengguna Layanan. Dalam hal ini, Penyedia Layanan dapat menetapkan kriteria uji tuntas (*due diligence*) terhadap PJP Pengguna Layanan yang akan digunakan dalam proses evaluasi oleh Penyedia Layanan terhadap calon PJP Pengguna *Open API* Pembayaran. Adapun kriteria tersebut paling sedikit mencakup:

- a. berbentuk badan usaha atau badan hukum yang telah memenuhi persyaratan legalitas kelembagaan dari otoritas berwenang dan kelembagaan PJP yang diatur oleh Bank Indonesia;
- b. tidak bergerak di bidang usaha yang bertentangan dengan hukum atau peraturan perundang-undangan;
- c. tidak termasuk dalam Daftar Terduga Teroris dan Organisasi Teroris (DTTOT) dan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal;
- d. memenuhi persyaratan standar teknis dan keamanan, standar data, dan spesifikasi teknis yang ditetapkan oleh Penyedia Layanan;
- e. memiliki izin dari Bank Indonesia dan/atau otoritas berwenang lainnya;
- f. memiliki reputasi baik sesuai dengan tingkat toleransi risiko masing-masing Penyedia Layanan; dan
- g. memiliki NPWP atau surat keterangan lain terkait kewajiban pajak.

##### **2. Mekanisme proses persiapan keikutsertaan (*onboarding*) PJP Pengguna Layanan.**

Mekanisme *onboarding* merupakan suatu proses orientasi pengenalan atau persiapan keikutsertaan dalam layanan *Open API* Pembayaran. Mekanisme tersebut menjadi bagian dari prosedur yang dilakukan untuk mengintegrasikan *Open API* Pembayaran dari Penyedia Layanan dengan PJP Pengguna Layanan sehingga layanan dimaksud dapat digunakan. Proses *onboarding* paling sedikit meliputi:

- a. melaksanakan verifikasi, antara lain dalam hal:
  - 1) kelengkapan data, informasi, dan dokumen PJP Pengguna Layanan yang dipersyaratkan dalam proses registrasi oleh Penyedia Layanan seperti legalitas badan hukum maupun izin sebagai PJP;

- 2) pemenuhan persyaratan dalam pengujian API pada *developer site* SNAP dan pengujian fungsionalitas;
- b. memastikan kelancaran integrasi sistem dalam kerja sama layanan *Open API* Pembayaran antara Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan;
- c. mengidentifikasi risiko dan mitigasi risiko terhadap proses bisnis dan teknologi informasi dari PJP Pengguna Layanan berdasarkan kebijakan dan kriteria masing-masing Penyedia Layanan;
- d. memastikan PJP Pengguna Layanan memiliki proses pengamanan data agar data yang dikelola terjaga kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.

**3. Pemenuhan persyaratan bagi Pengguna Layanan yang berdomisili di luar negeri.**

Dalam hal Penyedia Layanan bekerja sama dengan Pengguna Layanan yang berdomisili di luar negeri, maka Pengguna Layanan yang berdomisili di luar negeri tersebut memenuhi sejumlah kriteria dan/atau persyaratan antara lain sebagai berikut:

- a. memenuhi ketentuan dan persyaratan yang diatur oleh Bank Indonesia;
- b. memiliki kinerja keuangan yang baik berdasarkan laporan keuangan 2 (dua) tahun terakhir sesuai dengan tingkat toleransi risiko masing-masing Penyedia Layanan;
- c. memiliki reputasi baik sesuai dengan tingkat toleransi risiko masing-masing Penyedia Layanan;
- d. memiliki legalitas usaha;
- e. menerapkan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme;
- f. tidak termasuk dalam daftar *Office of Foreign Asset Control – Specially Designated Nationals and Blocked Person* (OFAC SDN), *EU Sanction*, dan *UN Sanction*; dan
- g. kerja sama dilakukan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transaksi yang bersifat *crossborder* (antara lain *Anti Money Laundering - AML*, *Sanction List*, *International Fund Transfer Instruction Report*).

Dalam hal Penyedia Layanan melakukan kerja sama dengan Non-PJP Pengguna Layanan dalam penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran, maka Penyedia Layanan memastikan Non-PJP Pengguna Layanan tersebut menerapkan

persyaratan kehati-hatian sebagaimana diatur dalam pedoman ini dan mencantumkan hal-hal tersebut di dalam kontrak.

## **BAB V**

### **STANDAR KONTRAK OPEN API PEMBAYARAN**

Kerja sama yang dilakukan oleh Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan dalam menyelenggarakan layanan *Open API* Pembayaran didasarkan atas kontrak yang antara lain meliputi:

1. pengaturan hak dan kewajiban Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan; dan
2. kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan antara lain yang mengatur mengenai perlindungan data, perlindungan konsumen, serta Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT).

Sehubungan dengan hal tersebut, untuk memastikan bahwa kerja sama Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan didasarkan pada prinsip tata kelola dalam layanan *Open API* Pembayaran, maka pedoman ini memuat prinsip umum dan klausul minimum yang menjadi standar dalam kontrak layanan *Open API* Pembayaran.

#### **5.1. Prinsip Umum Kontrak *Open API* Pembayaran**

Prinsip umum dalam penyusunan kontrak layanan *Open API* Pembayaran meliputi:

1. Kontrak dapat dibuat dalam bentuk perjanjian atau dalam bentuk syarat dan prinsip umum.
2. Kontrak memuat klausul minimum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dapat ditambahkan dengan klausul lain yang dianggap perlu oleh Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan.
3. Penyusunan kontrak memperhatikan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam hal penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran.
4. Memuat hal-hal yang harus dilakukan dan hal-hal yang dilarang
  - a. Hal-hal yang harus dilakukan selain yang telah ditetapkan dalam kontrak, antara lain:
    - 1) Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan mematuhi peraturan perundang-undangan antara lain mengenai anti-suap, anti-korupsi, anti-pencucian uang, dan pencegahan pendanaan terorisme;
    - 2) Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan menginformasikan kepada masing-masing pihak setiap kejadian yang dapat mempengaruhi kemampuan keuangan perusahaan, seperti aksi korporasi berupa perubahan kelembagaan (antara

- lain penggabungan, peleburan, pengambilalihan, dan pemisahan).
- b. Para pihak dilarang menyalahgunakan data terkait dengan layanan *Open API Pembayaran*.
  - c. Pengalihan sebagian atau seluruh kontrak tidak boleh dilakukan, kecuali disepakati lain oleh para pihak.
5. Bahasa yang digunakan dalam perjanjian adalah Bahasa Indonesia dan dapat disandingkan dengan Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya. Namun dalam hal terjadi perselisihan atau inkonsistensi, maka yang digunakan adalah klausul perjanjian dalam Bahasa Indonesia.

## **5.2. Klausul Minimum Dalam Kontrak *Open API Pembayaran***

Klausul minimum yang dicantumkan dalam kontrak layanan *Open API Pembayaran* antara Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan paling sedikit mencakup:

1. Para Pihak  
Kontrak dibuat oleh para pihak yang berwenang mewakili Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan, baik berdasarkan kewenangannya sendiri maupun berdasarkan surat kuasa.
2. Definisi  
Bagian ini mencantumkan istilah-istilah penting yang digunakan dalam layanan *Open API Pembayaran* yang menjadi cakupan kerja sama.
3. Ruang Lingkup  
Bagian ini menjelaskan mengenai ruang lingkup atau batasan layanan *Open API Pembayaran* yang diberikan oleh Penyedia Layanan kepada PJP Pengguna Layanan.
4. Jangka Waktu Kerja Sama, Pengakhiran Kerja Sama, dan Penghentian Sementara
  - a. Jangka Waktu Kerja Sama  
Dokumen kontrak menyepakati jangka waktu tertentu terkait kerja sama layanan *Open API Pembayaran* atau menyepakati bahwa kerja sama akan berlangsung terus menerus sepanjang belum diakhiri sesuai ketentuan pengakhiran kerja sama seperti yang tercantum di dalam dokumen kerja sama (*open-ended*).
  - b. Pengakhiran Kerja Sama  
Kontrak mencantumkan pengakhiran kerja sama dengan memuat sebab-sebab kerja sama layanan *Open API Pembayaran* berakhir. Adapun sebab-sebab kerja sama dapat berakhir yang dapat dicantumkan pada kontrak antara lain:

- 1) berdasarkan pemberitahuan tertulis dari salah satu pihak kepada pihak lainnya dalam jangka waktu tertentu sebelum tanggal pengakhiran yang diminta oleh pihak yang bermaksud untuk mengakhiri kerja sama;
- 2) salah satu pihak melakukan pelanggaran atau wanprestasi;
- 3) izin usaha salah satu pihak dicabut atau dibekukan oleh Bank Indonesia dan/atau otoritas berwenang lainnya, baik secara sebagian atau keseluruhan;
- 4) salah satu pihak dilikuidasi atau melikuidasi;
- 5) salah satu pihak dinyatakan pailit berdasarkan keputusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap;
- 6) atas pertimbangan Penyedia Layanan bahwa PJP Pengguna Layanan melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian dan/atau menyalahgunakan layanan *Open API* Pembayaran dan data;
- 7) atas pertimbangan PJP Pengguna Layanan bahwa Penyedia Layanan melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian dan/atau menyalahgunakan layanan *Open API* Pembayaran; dan
- 8) atas perintah otoritas berwenang.

Untuk memastikan agar pengakhiran kerja sama tidak mengabaikan hak dan kewajiban yang belum dilaksanakan atau dipenuhi, khususnya hal-hal yang berkaitan dengan Konsumen, maka diatur mengenai pemenuhan hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terdampak apabila kontrak berakhir.

c. Penghentian Sementara API Pembayaran oleh Penyedia Layanan (pemblokiran)

Kontrak memuat pengaturan mengenai penghentian sementara layanan *Open API* Pembayaran oleh Penyedia Layanan kepada PJP Pengguna Layanan. Beberapa hal yang dapat menyebabkan penghentian sementara layanan *Open API* Pembayaran, antara lain terdapat dugaan transaksi mencurigakan, dugaan *fraud*, dugaan penyalahgunaan layanan *Open API* Pembayaran, adanya indikasi kebocoran data, dan permintaan dari otoritas yang berwenang. Dalam pengaturan penghentian sementara dapat memuat hal-hal sebagai berikut:

- 1) sebab-sebab penghentian sementara dilakukan oleh Penyedia Layanan;
- 2) tata cara pemberitahuan dan alasan penghentian sementara oleh Penyedia Layanan;

- 3) tata cara respon dan investigasi yang akan dilakukan oleh PJP Pengguna Layanan agar kerja sama dapat diteruskan;
  - d. Pengaktifan kembali penghentian sementara layanan *Open API Pembayaran*  
Kontrak memuat pengaturan terkait pengaktifan kembali penghentian sementara layanan *Open API Pembayaran* yang dapat diatur lebih lanjut dalam dokumen terpisah yang merupakan satu kesatuan dengan kontrak, antara lain mencakup:
    - 1) perbaikan oleh PJP Pengguna Layanan, jika permasalahan dapat diselesaikan; dan
    - 2) tata cara pengaktifan kembali layanan *Open API Pembayaran* setelah penghentian sementara.
5. Penggunaan Layanan *Open API Pembayaran*  
Dalam lingkup penggunaan layanan *Open API Pembayaran*, paling sedikit memuat hal-hal sebagai berikut:
- a. Tata cara registrasi layanan *Open API Pembayaran*  
Penyedia Layanan menetapkan tata cara registrasi layanan *Open API Pembayaran* termasuk pemenuhan persyaratan registrasi.
  - b. Persyaratan Penggunaan Layanan *Open API Pembayaran*  
Penyedia Layanan mengatur mengenai persyaratan penggunaan layanan *Open API Pembayaran* antara lain melakukan uji coba, pemenuhan aspek keamanan, mekanisme otorisasi, persyaratan persetujuan Konsumen, dan manajemen/pengelolaan risiko.
  - c. Mekanisme API Pembayaran  
Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan mematuhi mekanisme API Pembayaran yang akan diatur lebih lanjut dalam dokumen terpisah, yang merupakan satu kesatuan dengan kontrak yang dapat mencakup hal-hal sebagai berikut:
    - 1) Sarana Transaksi  
Dalam perjanjian kerja sama mencantumkan dan menjelaskan sarana transaksi terkait dengan pengamanan transaksi yang diberikan oleh Penyedia Layanan kepada Pengguna Layanan. Sarana transaksi tersebut antara lain dapat mencakup:
      - a) Mekanisme penyediaan sarana transaksi dari Penyedia Layanan kepada Pengguna Layanan.
      - b) Mekanisme pemberian fitur keamanan (*public key*) sarana transaksi dari Pengguna Layanan kepada Penyedia Layanan.
      - c) Mitigasi dan mekanisme penanganan insiden kebocoran data terkait sarana transaksi.

- 2) Mekanisme Otorisasi oleh Penyedia Layanan  
Penyedia Layanan mengikuti metode otorisasi yang mengacu pada ketentuan Bank Indonesia mengenai sistem pembayaran.
  - 3) Mekanisme Transaksi dan Pemberian Data  
Penyedia Layanan mengikuti mekanisme pelaksanaan dan pemrosesan transaksi dan pemberian data yang mengacu pada SNAP. Selain itu, Penyedia Layanan menetapkan mekanisme lain yang belum diatur dalam SNAP, antara lain mengenai:
    - a) Mekanisme pembatalan instruksi transaksi oleh PJP Pengguna Layanan secara manual, termasuk persyaratan transaksi yang dapat atau tidak dapat dibatalkan oleh PJP Pengguna Layanan atau oleh Konsumen.
    - b) Setelmen Transaksi Layanan *Open API* Pembayaran  
Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyediakan mekanisme dan proses setelmen transaksi untuk fasilitas transaksi keuangan termasuk juga seperti *refund*, *chargeback*, dan biaya penggunaan layanan *Open API* Pembayaran.
6. Hak dan kewajiban dari Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan paling sedikit mencakup hal-hal sebagai berikut:
- a. Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan
    - 1) Hak Penyedia Layanan, antara lain:
      - a) Menerima pendapatan atas jasa layanan *Open API* Pembayaran yang diberikan.
      - b) Membatalkan penyediaan layanan *Open API* Pembayaran dalam hal PJP Pengguna Layanan tidak menjalankan atau mengaktifkan *Open API* Pembayaran dalam jangka waktu aktivasi yang ditentukan oleh Penyedia Layanan.
      - c) Mengakhiri kontrak dengan melakukan pemberitahuan terlebih dahulu dalam jangka waktu tertentu sebelum pengakhiran kerja sama.
      - d) Melakukan perubahan, penggantian dan pembaharuan sistem *Open API* Pembayaran.
      - e) Menunda atau tidak memproses transaksi dalam hal transaksi atau data yang diminta PJP Pengguna Layanan antara lain terindikasi dengan *fraud*, pemblokiran oleh otoritas berwenang, atau dalam proses penyidikan oleh otoritas berwenang.
      - f) Melakukan pembatasan transaksi layanan *Open API* Pembayaran, seperti:

- (1) nilai maksimal transaksi yang dapat dilakukan melalui layanan *Open API* Pembayaran;
  - (2) waktu pemrosesan transaksi.
  - g) Meminta bukti persetujuan Konsumen kepada PJP Pengguna Layanan.
  - h) Melakukan pemblokiran sementara.
  - i) Membatasi akses kepada PJP Pengguna Layanan terhadap layanan *Open API* Pembayaran.
  - j) Memperoleh laporan segera setelah kejadian dari PJP Pengguna Layanan dalam hal terjadi insiden keamanan, seperti kegagalan sistem, kegagalan perlindungan data akibat kebocoran data, *fraud* dan transaksi tidak wajar.
- 2) Kewajiban Penyedia Layanan, antara lain:
- a) Menerapkan SNAP pada layanan *Open API* Pembayaran yang diselenggarakan oleh Penyedia Layanan untuk proses pratransaksi, inisiasi, dan otorisasi.
  - b) Meneruskan data dan/informasi terkait Sistem Pembayaran yang disampaikan Non-PJP Pengguna Layanan kepada Bank Indonesia sesuai dengan tata cara dan mekanisme yang ditetapkan Bank Indonesia
  - c) Menyediakan data terkini kepada PJP Pengguna Layanan.
  - d) Memberitahukan kepada PJP Pengguna Layanan apabila terdapat perubahan sistem *Open API* Pembayaran.
  - e) Menetapkan persyaratan minimum yang dipenuhi oleh PJP Pengguna Layanan sebelum menggunakan layanan *Open API* Pembayaran.
  - f) Menjaga kerahasiaan data, termasuk namun tidak terbatas pada informasi rahasia yang bersifat teknis maupun komersial, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - g) Memiliki *Business Continuity Plan* (BCP) dan *Business Recovery Plan* (BRP).
  - h) Melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
  - i) Melakukan pemantauan atas pola transaksi dan/atau transaksi tidak wajar yang dilakukan melalui layanan *Open API* Pembayaran. Dalam hal terjadi indikasi transaksi tidak wajar maka Penyedia Layanan:
    - (1) menghentikan sementara layanan *Open API* Pembayaran tersebut;

- (2) menyampaikan laporan kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan sistem pembayaran di Bank Indonesia dalam laporan insidental sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran.
- (3) segera menyampaikan pemberitahuan secara tertulis (elektronik dan/atau non elektronik) setelah adanya transaksi tidak wajar diketahui paling lambat 3x24 jam dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang terkait kepada:
  - (a) Konsumen yang terdampak;
  - (b) pihak yang bekerja sama dalam layanan *Open API* Pembayaran; dan/atau
  - (c) otoritas berwenang lainnya.
- j) Mewajibkan pihak-pihak yang bekerja sama dengan Penyedia Layanan untuk:
  - (1) menerapkan standar yang ditetapkan di dalam SNAP;
  - (2) menyampaikan data dan/atau informasi terkait Sistem Pembayaran yang diminta Bank Indonesia sesuai tata cara dan mekanisme yang ditetapkan Bank Indonesia; dan
  - (3) menjaga kerahasiaan data yang dikerjasamakan.
 Hal-hal tersebut dicantumkan dalam kontrak antara Penyedia Layanan dan pihak yang bekerja sama.
- b. Hak dan Kewajiban PJP Pengguna Layanan
  - 1) Hak PJP Pengguna Layanan, antara lain:
    - a) Menggunakan layanan *Open API* Pembayaran yang disediakan Penyedia Layanan.
    - b) Melakukan pembatalan transaksi sesuai dengan persetujuan dan mekanisme yang ditentukan oleh Penyedia Layanan.
    - c) Mendapatkan data yang benar, akurat, dan terkini dari Penyedia Layanan.
    - d) Membatalkan penggunaan layanan *Open API* Pembayaran dalam hal Penyedia Layanan tidak menjalankan atau mengaktivasi *Open API* Pembayaran dalam jangka waktu aktivasi yang telah disepakati bersama.
    - e) Mengakhiri kerja sama dengan melakukan pemberitahuan terlebih dahulu dalam jangka waktu tertentu sebelum pengakhiran kerja sama.

- 2) Kewajiban PJP Pengguna Layanan, antara lain:
- a) Menerapkan SNAP pada layanan *Open API* Pembayaran yang diselenggarakan oleh PJP Pengguna Layanan untuk proses pra-transaksi, inisiasi, dan otorisasi.
  - b) Menyampaikan data dan/atau informasi terkait Sistem Pembayaran kepada Bank Indonesia sesuai dengan tata cara dan mekanisme yang ditetapkan Bank Indonesia melalui Penyedia Layanan.
  - c) Melakukan pengujian fungsionalitas serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Penyedia Layanan dalam proses uji tuntas (*due diligence*) dan proses persiapan keikutsertaan (*onboarding*).
  - d) Mendapatkan persetujuan Konsumen terlebih dahulu sebelum transaksi diproses dan diteruskan kepada Penyedia Layanan.
  - e) Memberikan persetujuan Konsumen kepada Penyedia Layanan (jika diminta).
  - f) Menyimpan data sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip kehati-hatian.
  - g) Menghapus data milik Konsumen atas permintaan Konsumen dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan.
  - h) Menggunakan data yang diberikan oleh Penyedia Layanan hanya untuk kepentingan Konsumen.
  - i) Menerapkan standar teknis dan keamanan, standar data, dan spesifikasi teknis yang ditentukan dalam SNAP.
  - j) Memberitahukan secara tertulis kepada Penyedia Layanan apabila terdapat kebocoran data.
  - k) Memberitahukan kepada Penyedia Layanan jika terjadi perubahan persetujuan dari Konsumen.
  - l) Menjaga kerahasiaan data (informasi rahasia) sesuai dengan peraturan perundang-undangan
  - m) Melakukan penanganan pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
  - n) Melakukan pemantauan atas pola transaksi dan/atau transaksi tidak wajar yang dilakukan melalui layanan *Open API* Pembayaran. Dalam hal terjadi indikasi transaksi tidak wajar maka PJP Pengguna Layanan:
    - (1) menghentikan sementara layanan *Open API* Pembayaran tersebut.

- (2) segera menyampaikan laporan kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan sistem pembayaran di Bank Indonesia dalam laporan insidental sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia mengenai penyedia jasa pembayaran. Adapun bagi Non-PJP Pengguna Layanan maka penyampaian laporan dilakukan melalui Penyedia Layanan.
- (3) segera menyampaikan pemberitahuan secara tertulis (elektronik dan non elektronik) setelah adanya transaksi tidak wajar diketahui paling lambat 3x24 jam dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan terkait kepada:
  - (a) Konsumen yang terdampak;
  - (b) pihak yang bekerja sama dalam layanan *Open API* Pembayaran; dan/atau
  - (c) otoritas berwenang lainnya.
- o) Dalam hal PJP Pengguna Layanan melakukan kerja sama dengan pihak selain Penyedia Layanan, maka PJP Pengguna Layanan memastikan bahwa pihak-pihak tersebut menerapkan standar yang ditetapkan di dalam SNAP, serta menjaga kerahasiaan data yang dikerjasamakan.

#### 7. Kerahasiaan Data

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan mencantumkan kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data yang paling sedikit memuat:

- a. Kewajiban Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk menjaga kerahasiaan data termasuk namun tidak terbatas pada informasi rahasia yang bersifat teknis maupun komersial sesuai peraturan perundang-undangan.
- b. Larangan bagi Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan untuk mengungkapkan data kepada pihak lain tanpa persetujuan tertulis (elektronik atau non elektronik) dan/atau lisan terekam dari Konsumen, Penyedia Layanan, dan/atau PJP Pengguna Layanan.

#### 8. Penanganan Pengaduan Konsumen

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menetapkan mekanisme penanganan pengaduan Konsumen yang dapat diatur lebih lanjut dalam dokumen terpisah, yang merupakan satu kesatuan dengan kontrak yang paling sedikit mengatur:

- a. Penyediaan media atau sarana pengaduan yang dapat diakses oleh Konsumen.

- b. Prosedur penanganan pengaduan Konsumen yang mengatur antara lain persyaratan penerimaan pengaduan Konsumen, SLA penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, dan pemantauan pengaduan Konsumen yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait.
  - c. Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja dengan opsi perpanjangan 20 hari kerja apabila terdapat kondisi tertentusesuai dengan Ketentuan Bank Indonesia mengenai perlindungan konsumen dan peraturan perundangan-undangan terkait lainnya.
9. Penyelesaian Perselisihan
- Di dalam mekanisme penyelesaian perselisihan paling sedikit memuat:
- a. Para pihak mengutamakan penyelesaian perselisihan secara musyawarah untuk mencapai mufakat apabila terdapat perselisihan antara Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan.
  - b. Dalam hal musyawarah untuk mufakat tidak tercapai maka perlu diatur penyelesaian melalui lembaga peradilan atau di luar lembaga peradilan.
  - c. Penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan domisili hukum yang disepakati oleh para pihak.

### **5.3. Klausul Tambahan Dalam Kontrak Layanan *Open API* Pembayaran**

Klausul tambahan yang dapat dicantumkan dalam kontrak layanan *Open API* Pembayaran antara Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan antara lain meliputi:

1. SLA Transaksi

Penyedia Layanan menetapkan SLA layanan *Open API* Pembayaran termasuk batas waktu pengiriman instruksi transaksi oleh PJP Pengguna Layanan untuk dapat diproses oleh Penyedia Layanan.

2. Biaya dan Pajak Layanan

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menyepakati biaya dan pajak layanan dalam dokumen kerja sama. Adapun besaran dan mekanisme pembayarannya, termasuk perubahan ketentuan terkait biaya, diatur berdasarkan kebijakan yang berlaku pada Penyedia Layanan atau kesepakatan antara Penyedia Layanan dan/atau PJP Pengguna Layanan. Biaya dan pajak layanan tersebut dapat dimuat dalam kontrak atau dibuat dalam lembar terpisah namun merupakan satu kesatuan dengan kontrak.

### 3. Rekonsiliasi Data

Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan menetapkan mekanisme rekonsiliasi, antara lain SLA rekonsiliasi data dan mekanisme setelmen biaya penggunaan layanan *Open API* Pembayaran.

### 4. Promosi dan Sosialisasi

- a. Promosi dapat dilakukan bersama-sama antara Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan.
- b. Dalam hal Penyedia Layanan dan PJP Pengguna Layanan sepakat untuk melakukan kegiatan promosi dan sosialisasi bersama-sama, maka diatur mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam melakukan kegiatan promosi dan sosialisasi tersebut.

Dalam hal Penyedia Layanan melakukan kerja sama dengan Non-PJP Pengguna Layanan dan pihak lainnya dalam penyelenggaraan layanan *Open API* Pembayaran, maka Penyedia Layanan memastikan pihak-pihak tersebut menerapkan standar kontrak sebagaimana diatur dalam pedoman ini dan mencantumkan hal-hal tersebut di dalam kontrak.