Matriks Penjelasan Kelengkapan Dokumen Pendukung Pengembangan Aktivitas dan/atau Pengembangan Produk

Kategori Risiko Tinggi

Bagi Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) atau Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (PIP)

|  |
| --- |
| **Data Pemohon** |
| Nama Pemohon | : | PT ……………… |
| Jenis Permohonan | : | Permohonan Persetujuan Pengembangan Aktivitas dan/atau Pengembangan Produk berupa ……………. |
| **Dokumen**  |
| Surat  | : 1. Surat No…………….. tanggal …………….. perihal: …………………..  |

| **No.** | **Persyaratan Dokumen** | **Dokumen[[1]](#footnote-1)** | **Penjelasan Dokumen** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ada** | **Tidak Ada** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **KELENGKAPAN DOKUMEN TERKAIT PENGEMBANGAN AKTIVITAS DAN/ATAU AKTIVITAS PRODUK JASA SISTEM PEMBAYARAN** |
| **A. Aspek Kesiapan Operasional** |
|  | Surat rekomendasi bagi PJP/PIP yang memiliki otoritas pengawas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan:1. Surat rekomendasi dari otoritas pengawas atas rencana pengembangan aktivitas atau pengembangan produk yang akan dilakukan apabila dipersyaratkan oleh otoritas dimaksud sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; atau
2. Surat pernyataan dari PJP/PIP bahwa otoritas pengawas tidak mensyaratkan persetujuan atas pengembangan aktivitas atau pengembangan produk yang akan dilakukan; atau
3. Surat pernyataan bahwa PJP tidak berada dibawah pengawasan otoritas selain Bank Indonesia
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa surat. No………….. tanggal…… perihal: .................................(judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan bahwa:............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |
|  | Rekomendasi bagi PJP/PIP dari lembaga atau organ yang berwenang dalam penetapan fatwa di bidang syariah atas rencana pengembangan aktivitas, pengembangan produk berdasarkan prinsip syariah:1. Rekomendasi dari lembaga atau organ yang berwenang dalam penetapan fatwa di bidang syariah atas rencana pengembangan aktivitas atau pengembangan produk berdasarkan prinsip syariah (apabila ada); atau
2. Surat pernyataan dari PJP/PIP bahwa PJP/PIP tidak menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa surat. No………….. tanggal…… perihal: .................................(judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan bahwa:.......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
|  | Penjelasan mengenai model bisnis dan/atau alur transaksi secara lengkap dan jelas dari pengembangan aktivitas dan/atau pengembangan produk yang akan diselenggarakan.Paling kurang memuat:1. Penjelasan mengenai model bisnis dan/atau
2. Penjelasan alur transaksi,

secara lengkap dan jelas dari pengembangan aktivitas / pengembangan produk yang akan diselenggarakan. |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan mengenai:1. Penjelasan model bisnis

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................1. Penjelasan alur transaksi

......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
|  | Dokumen yang menunjukkan kelayakan dan potensi bisnis yang berkelanjutan atas penyelenggaraan aktivitas/produk.Analisis dilakukan untuk periode 5 tahun ke depan, paling kurang memuat: 1. profil aktivitas/produk yang akan dikembangkan;
2. potensi pasar termasuk segmen pasar yang akan dituju;
3. analisis persaingan usaha;
4. rencana kerja sama;
5. rencana wilayah penyelenggaraan;
6. struktur biaya yang diterapkan;
7. perkiraan target pendapatan yang akan dicapai;
8. kesimpulan hasil analisis atas kelayakan aktivitas/produk dan kerja sama yang akan diselenggarakan.
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan mengenai:1. Profil aktivitas/produk yang akan dikembangkan;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Potensi pasar termasuk segmen pasar yang akan dituju;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Analisis persaingan usaha;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Rencana kerja sama;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Rencana wilayah penyelenggaraan;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Struktur biaya yang diterapkan;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Perkiraan target pendapatan yang akan dicapai;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. Kesimpulan hasil analisis atas kelayakan aktivitas/produk yang akan diselenggarakan.

……………………………………………………………………….……………………………………………………………………… |
|  | Bukti kesiapan operasional PJP/PIP dalam melakukan pengembangan aktivitas/produk, antara lain:* 1. rencana dan/atau bukti kesiapan peralatan dan sarana untuk penyelenggaraan aktivitas/produk, paling kurang memuat informasi mengenai lokasi atau ruangan yang akan digunakan, denah lokasi/ruangan, dan pengamanan akses ruangan;
	2. perangkat keras dan lunak (hardware dan software), termasuk spesifikasi yang digunakan;
	3. layanan /fitur yang akan diselenggarakan; dan
	4. pusat data (data center) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan mengenai:1. Lokasi atau ruangan yang akan digunakan, denah lokasi/ruangan, dan pengamanan akses ruangan;

……………………………………………………………………….……………………………………………………………………….1. perangkat keras dan lunak (hardware dan software), termasuk spesifikasi yang digunakan;

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………1. layanan /fitur yang akan diselenggarakan;

………………………………………………………………………..………………………………………………………………………..1. pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center)* sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………. |
| **B. Aspek Keamanan dan Keandalan Sistem** |
| 1 | Dokumen yang menunjukkan prosedur pengendalian pengamanan terhadap sistem yang digunakan dalam pengembangan aktivitas/produk |  |  |  |
|  | 1. Prosedur dalam melakukan pengendalian pengamanan (*security control*) dari produk/aktivitas yg akan dikembangkan paling kurang mencakup SOP Pengendalian keamanan serta SOP Penerapan standar keamanan siber
2. Pemenuhan standar terkait keamanan sistem dan infrastruktur yang digunakan sesuai dengan standar nasional, internasional, atau yang berlaku umum di industri serta keamanan dan kerahasiaan data (jika ada)
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:1. Prosedur dalam melakukan pengendalian pengamanan (*security control*) dari produk/aktivitas yg akan dikembangkan meliputi apling sedikit:
2. SOP Pengendalian keamanan:

……………………………………………………………………….……………………………………………………………………….1. SOP Penerapan standar keamanan siber

……………………………………………………………………….……………………………………………………………………….1. SOP lainnya

..................................................................................................1. Standar terkait keamanan sistem dan infrastruktur yang digunakan sesuai dengan standar nasional, internasional, atau yang berlaku umum di industri serta keamanan dan kerahasiaan data (jika ada)

……………………………………………………………………….………………………………………………………………………. |
| 2 | Dokumen hasil audit sistem informasi dan pengujian keamanan dari auditor independen internal atau eksternal |  |  |  |
|  | 1. Laporan hasil audit sistem informasi dari auditor independen internal atau eksternal atas aktivitas/aproduk yang akan dikembangkan, yang telah ditandatangani oleh auditor dan diparaf setiap halamannya.

Seluruh temuan harus telah ditindaklanjuti (*closed*) oleh PJP/PIP dan telah diverifikasi oleh auditor independen internal atau eksternal.Laporan hasil audit paling kurang pemenuhan aspek sebagai berikut:1. adanya sistem keamanan teknologi yang dilakukan secara efektif dan efisien dengan memperhatikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, yang paling kurang memenuhi prinsip-prinsip:
2. kerahasiaan data (*confidentiality*);
3. integritas sistem dan data (*integrity*);
4. dua faktor otentikasi sistem dan data (*two factor authentication*);
5. pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (*non-repudiation*); dan
6. ketersediaan sistem (*availability*),
7. adanya sistem dan prosedur untuk melakukan *audit trail*;
8. adanya kebijakan dan prosedur internal untuk pengoperasian sistem informasi dan sumber daya manusia;
9. adanya pemenuhan aspek keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan yang disediakan oleh pihak lain; dan
10. adanya *Business Continuity Plan* (BCP) yang dapat menjamin kelangsungan penyelenggaraan aktivitas/produk. BCP tersebut meliputi tindakan preventif maupun *contingency plan* (termasuk penyediaan sarana *back-up*) jika terjadi kondisi darurat atau gangguan yang mengakibatkan sistem utama penyelenggaraan kegiatan aktivitas/produktidak dapat digunakan.

Dalam hal menggunakan auditor TI independen internal harus disampaikan:* 1. Struktur organisasi yang menunjukkan bahwa satuan auditor internal Teknologi Informasi adalah unit kerja yang independen
	2. CV auditor yang melakukan audit Teknologi Informasi
	3. Auditor Internal TI harus memiliki sertifikasi dalam bidang audit Teknologi Informasi/Sistem informasi atau sertifikasi dalam bidang Teknologi Informasi/Sistem Informasi
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa dokumen:1. Laporan hasil Audit sistem informasi……. ....................................(No dan judul dokumen);
2. Laporan penetration test ....................................(No dan judul dokumen);
3. Laporan UAT ....................................(No dan judul dokumen);

**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:1. **Laporan Audit Sistem Informasi:**
2. Audit telah dilakukan oleh auditor independen internal/eksternal yaitu...................................................................................................... pada tanggal ................................................................. dengan lingkup audit .................................................. (diisi dengan lingkup audit terkait aktivitas/produk yang akan dikembangkan)
3. Audit telah dilakukan sesuai dengan standarisasi laporan *security audit* yaitu ......................................................................................................................................................................................................................
4. Seluruh temuan audit telah/belum\*)  ditindaklanjuti (closed/belum)\*) sebagaimana dinyatakan dalam laporan audit dan telah diverifikasi oleh auditor independen internal/eksternal ...................................................................................................................................................................................................................
5. Hasil audit telah/belum\*)  ditandatangani dan telah/belum\*)  diparaf di setiap halaman oleh auditor

............................................................................................................1. *Summary* laporan audit yang menjelaskan secara lengkap audit yang telah dilakukan, yang membuktikan keamanan dan keandalan dari sistem dan/atau infrastruktur yang akan digunakan dalam pengembangan aktivitas/produk mencakup:

1) sistem keamanan teknologi terkait:a) kerahasiaan data (confidentiality):………………..b) integritas sistem dan data (integrity):…………………c) dua faktor otentikasi sistem dan data (two factor authentication): ……………………………….d) pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (non-repudiation): ……………………….e) ketersediaan sistem (availability): ………………………..2) sistem dan prosedur untuk melakukan audit trail: ………………….3) kebijakan dan prosedur internal untuk pengoperasian sistem informasi dan sumber daya manusia: ……………………………..4) pemenuhan aspek keamanan dan keandalan sistem dan/atau jaringan yang disediakan oleh pihak lain: …………………………….5) Business Continuity Plan (BCP) untuk kelangsungan penyelenggaraan aktivitas/produk meliputi tindakan preventif maupun contingency plan (termasuk penyediaan sarana back-up): ……….. ..............................................................................................................Auditor TI merupakan auditor TI independen internal, dengan informasi pendukung sebagai berikut: 1. Struktur organisasi yang menunjukkan satuan auditor internal Teknologi Informasi adalah unit kerja yang independen sebagai berikut/terlampir:
2. CV auditor yang melakukan audit Teknologi Informasi yaitu / terlampir:
3. Sertifikasi yang dimiliki Auditor Internal TI meliputi:
 |
|  | 1. Laporan *penetration test* yang dilakukan oleh auditor independen internal atau eksternal atas pengembangan aktivitas/produk yang akan dikembangkan yang telah ditandatangani oleh auditor dan diparaf setiap halamannya.

Seluruh kelemahan/vulnerabilities telah ditindaklanjuti (*closed*) oleh PJP/PIP dan telah diverifikasi oleh auditor independen internal atau eksternalRuang lingkup *penetration test* mencakup pengujian keamanan baik untuk *front end system*, *back end system*, jaringan eksternal dan internal.Dalam hal menggunakan auditor TI independen internal harus disampaikan:1. Struktur organisasi yang menunjukkan bahwa satuan auditor internal Teknologi Informasi adalah unit kerja yang independen
2. CV auditor yang melakukan audit Teknologi Informasi
3. Auditor Internal TI harus memiliki sertifikasi dalam bidang audit Teknologi Informasi/Sistem informasi atau sertifikasi dalam bidang Teknologi Informasi/Sistem Informasi
 |  |  | 1. **Laporan *penetration test***
2. *Penetration test* telah dilakukan oleh auditor independen internal/eksternal yaitu...................................................................................................... pada tanggal .............................. dengan lingkup audit ........................................................................................................................................................................................ (diisi dengan lingkup *penetration test* terkait aktivitas/produk yang akan dikembangkan)
3. *Penetration test* telah dilakukan sesuai dengan standarisasi laporan *security audit* yaitu ......................................................................................................................................................................................................................
4. Seluruh kelemahan/vulnerabilities telah/belum\*)  ditindaklanjuti (*closed*/belum)\*) sebagaimana dinyatakan dalam laporan *penetration test* dan telah diverifikasi oleh auditor independen internal/eksternal

...................................................................................................................................................................................................................1. Laporan *penetration test* telah/belum\*)  ditandatangani dan telah/belum\*)  diparaf di setiap halaman oleh auditor

............................................................................................................1. *Summary* laporan *penetration test* yang menjelaskan secara lengkap pentest yang telah dilakukan, yang membuktikan keamanan dan keandalan dari sistem dan/atau infrastruktur yang akan digunakan dalam pengembangan aktivitas/produk mencakup pengujian keamanan baik untuk front end system, back end system, jaringan eksternal dan internal.

..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................Auditor TI merupakan auditor TI independen internal, dengan informasi pendukung sebagai berikut: 1. Struktur organisasi yang menunjukkan satuan auditor internal Teknologi Informasi adalah unit kerja yang independen sebagai berikut/terlampir:
2. CV auditor yang melakukan audit Teknologi Informasi yaitu / terlampir:
3. Sertifikasi yang dimiliki Auditor Internal TI meliputi:
 |
|  | 1. Laporan *user acceptance test* (UAT), yang dinyatakan berhasil dan ditandatangani oleh pihak-pihak yang terlibat
 |  |  | 1. **Laporan *User Acceptance Test* (UAT)**
2. UAT telah dilakukan oleh ………… yaitu...................................................................................................... pada tanggal ................................................................. dengan lingkup UAT .................................................. (diisi dengan lingkup *penetration test* terkait aktivitas/produk yang akan dikembangkan)

............................................................................................................1. Hasil UAT

............................................................................................................................................................................................................................1. *Summary* mengenai UAT yang dilakukan

............................................................................................................................................................................................................................ |
| 3 | Dokumen yang menunjukkan infrastruktur pengelolaan *fraud*Paling kurang mencakup informasi mengenai sistem/infrastruktur yang digunakan untuk melakukan monitoring transaksi tidak wajar, baik berupa monitoring manual atau menggunakan aplikasi *fraud detection system* (FDS) |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:Informasi mengenai sistem/infrastruktur yang digunakan untuk melakukan monitoring transaksi tidak wajar, baik berupa monitoring manual atau menggunakan aplikasi *fraud detection system* (FDS) dengan penjelasan sebagai berikut:………………………………………………………………....................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| 4 | Dokumen yang menunjukkan prosedur, mekanisme, dan infrastruktur penanganan kesinambungan kegiatan usaha (*business continuity*) dan keadaan darurat (*disaster recovery*) yang efektif |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:* 1. Prosedur, mekanisme dan infrastruktur penanganan kesinambungan kegiatan usaha (*business continuity plan*) dengan penjelasan sbb:

………………………………………………………….............................................................................................................................................................................................................................................................................* 1. Prosedur, mekanisme dan infrastruktur keadaan darurat (*disaster recovery* plan) dengan penjelasan sbb:

………………………………………………………................................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| **C. Aspek Penerapan Manajemen Risiko** |
| 1 | Dokumen yang menunjukkan kebijakan dan prosedur penerapan manajemen risiko |  |  |  |
|  | 1. Hasil penilaian PJP/PIP mengenai dampak pengembangan aktivitas/produk yang dilakukan terhadap dokumen kebijakan dan prosedur manajemen risiko, meliputi antara lain:
2. mekanisme dan prosedur pemeliharaan sistem,
3. pelaksanaan audit berkala
4. mekanisme dan prosedur penanganan keadaan darurat (*disaster recovery plan*) dan kesinambungan kegiatan usaha (*business continuity plan*) yang efektif dalam mengatasi dan meminimalkan permasalahan yang timbul dari kejadian yang tidak diperkirakan, yang dapat mengganggu kelancaran operasional penyelenggaraan
5. Penyesuaian prosedur dan mekanisme manajemen risiko, jika ada
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:1. Hasil penilaian terhadap dokumen kebijakan dan prosedur manajemen risiko, seperti:
2. mekanisme dan prosedur pemeliharaan sistem:

……………………………………………………………………….1. pelaksanaan audit berkala

...................................................................................................1. mekanisme dan prosedur penanganan keadaan darurat (*disaster recovery plan*) dan kesinambungan kegiatan usaha (*business continuity plan*)

……………………………………………………………………..1. Berdasarkan hasil asesmen diatas, terdapat/tidak terdapat penyesuaian terhadap prosedur dan mekanisme manajemen risiko yang telah ada, yaitu:

…………………………………………………………………….............................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 2 | Dokumen yang menunjukkan prosedur operasional dalam rangka pemantauan anti pencucian uang atau pencegahan pendanaan terorisme |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan:Prosedur operasional dalam rangka pemantauan anti pencucian uang atau pencegahan pendanaan terorisme sehubungan dengan pengembangan aktivitas/produk yang akan dilakukan sebagai berikut:……………………………………………………………………………….................................................................................................................................................................................................................................................................. |
| 3 | Dokumen yang menunjukkan prosedur dan mekanisme pengelolaan *fraud* |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:Prosedur dan mekanisme pengelolaan *fraud* sehubungan dengan pengembangan aktivitas/produk yang akan dilakukan sebagai berikut:……………………………………………………………………………………..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... |
| 4 | Hasil asesmen terhadap eksposur risiko yang timbul serta mitigasi risiko |  |  |  |
|  | 1. Hasil asesmen PJP/PIP atas eksposur risiko yang timbul sehubungan dengan penyelenggaraan produk/aktivitas serta mitigasi risiko tersebut, antara lain risiko operasional, risiko likuiditas, dan risiko setelmen; termasuk *fraud* dan APU PPT;
2. Penyesuaian prosedur dan mekanisme, jika ada
 |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:1. Hasil penilaian mengenai eksposur risiko sehubungan dengan pengembangan aktivitas/produk yang dilakukan serta mitigasi risikonya, yaitu (cantumkan risiko yang terkait):
2. Risiko operasional terdiri atas ..............................................................................................................dengan mitigasi risiko ..............................................................................................................
3. Risiko likuiditas terdiri atas ....................................................................................................... dengan mitigasi risiko ......................................................................................................
4. Risiko setelmen terdiri atas ..............................................................................................................dengan mitigasi risiko ......................................................................................................
5. Risiko *fraud* terdiri atas ..............................................................................................................dengan mitigasi risiko ......................................................................................................
6. Risiko APU/PPT terdiri atas ..............................................................................................................dengan mitigasi risiko ......................................................................................................
7. Risiko lain (sebutkan) terdiri atas ..............................................................................................................dengan mitigasi risiko ......................................................................................................
8. Berdasarkan hasil asesmen diatas, terdapat/tidak terdapat penyesuaian terhadap prosedur dan mekanisme manajemen risiko yang telah ada, yaitu:

............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |
| **D. Aspek Perlindungan Konsumen** |
| 1 | Dokumen yang menunjukkan kebijakan dan prosedur operasional dalam rangka perlindungan konsumen |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:Penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur operasional dalam rangka perlindungan konsumen adalah sbb:........................................................................................................................................................................................................................................ |
| 2 | Dokumen yang menunjukkan transparansi aktivitas atau produk yang dikembangkan kepada penggunanyaPaling kurang mencakup bukti bahwa PJP/PIP telah menyediakan informasi yang lengkap mengenai aktivitas/produk yang diselenggarakan kepada penggunanya. Informasi paling kurang mencakup jenis layanan yang disediakan, biaya, mekanisme penyelesaian gangguan, manfaat, dan risiko. |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:PJP/PIP telah menyediakan informasi mengenai aktivitas/produk yang diselenggarakan kepada penggunanya melalui ......................................................................................................................................................................................................................................... Informasi yang disampaikan mencakup:........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ |
| 3 | Dokumen yang menunjukkan prosedur dan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumenInformasi prosedur dan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen termasuk penyediaan *call center* yang beroperasi setiap hari. |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:1. Penjelasan mengenai prosedur dan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen sebagai berikut:

................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................1. Penjelasan mengenai penyediaan *call center* yang beroperasi setiap hari

....................................................................................................................................................................................................................................... |
| 4 | Dokumen yang menunjukkan kewajiban PJP/PIP untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabahnya |  |  | **Dokumen yang disampaikan:**Lampiran berupa Dokumen: .................................(No dan judul dokumen)**Penjelasan atas dokumen:** Dokumen yang disampaikan di atas menginformasikan hal-hal sbb:Kewajiban untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah telah tercantum pada…………………................................ yang menyebutkan sbb:…………………………………………………………………………......................................................................................................................................................................................................................................................................... |

 **Jakarta,**

1. Agar dicentang (V) sesuai dokumen yang disampaikan (Ada/Tidak Ada) \*) Agar dicoret yang tidak sesuai [↑](#footnote-ref-1)