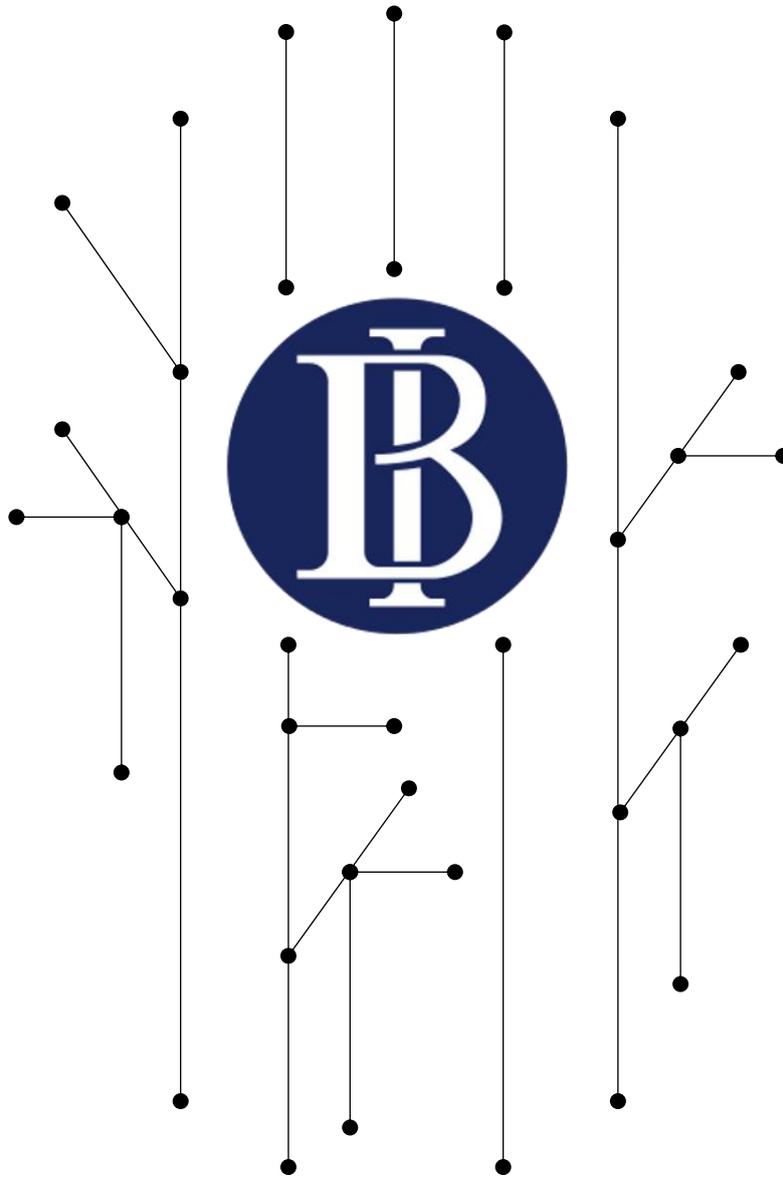


PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL  
OLEH PENYEDIA JASA PEMBAYARAN



BANK INDONESIA  
JUNI 2022

---

## DAFTAR ISI

1. Pendahuluan.....	2
2. Pengertian .....	2
3. Persyaratan sebagai Penyelenggara LKD .....	2
4. Kerja Sama PJP Penyelenggara LKD dengan Agen LKD.....	3
a. Kriteria Agen LKD .....	3
b. Tahapan Penunjukan Agen LKD .....	4
c. Operasionalisasi Agen LKD .....	5
d. Pemindahan Lokasi .....	5
e. Penghentian Kerja Sama.....	5
5. Penyelenggaraan LKD.....	6
a. Layanan LKD.....	6
b. Fitur LKD .....	6
c. Penggunaan Nomor Telepon Genggam sebagai Nomor Uang Elektronik .....	7
d. Tata Cara Registrasi LKD oleh Calon Pengguna Jasa.....	7
e. Tata Cara Registrasi secara Elektronik ( <i>e-registration</i> ).....	8
f. Tata Cara Registrasi secara Massal ( <i>Bulk Registration</i> ) .....	10
g. Kerahasiaan Data.....	11
h. Penerapan Manajemen Risiko .....	11
i. Transparansi Informasi dan Edukasi .....	11
j. Penanganan Pengaduan .....	12

---

## 1. Pendahuluan

- a. Pedoman ini merupakan bentuk komunikasi kebijakan Bank Indonesia sesuai dengan Pasal 113 Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran (**PBI SP**).
- b. Penerbitan pedoman ini dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi Penyedia Jasa Pembayaran (**PJP**) yang bermaksud untuk menyediakan Layanan Keuangan Digital melalui kerja sama dengan agen Layanan Keuangan Digital sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran (**PBI PJP**) dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/7/PADG/2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran oleh Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggara Infrastruktur Sistem Pembayaran (**PADG PJP PIP**).

## 2. Pengertian

- a. Layanan Keuangan Digital yang selanjutnya disingkat **LKD** adalah kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan oleh PJP yang menyelenggarakan aktivitas penatausahaan sumber dana berupa penerbitan uang elektronik melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis *mobile* atau piranti digital lainnya untuk ekonomi digital dan keuangan inklusif.
- b. **PJP Penyelenggara LKD** adalah PJP yang telah memperoleh persetujuan Bank Indonesia untuk menyelenggarakan LKD.
- c. **Agen LKD** adalah pihak ketiga yang bekerja sama dengan PJP Penyelenggara LKD dan bertindak untuk dan atas nama PJP Penyelenggara LKD dalam memberikan LKD.
- d. **Agen LKD Badan Hukum** adalah badan usaha berbadan hukum yang bekerja sama dengan PJP Penyelenggara LKD dan bertindak untuk dan atas nama PJP Penyelenggara LKD dalam memberikan LKD.
- e. **Agen LKD Individu** adalah perseorangan atau badan usaha yang tidak berbadan hukum yang bekerja sama dengan PJP Penyelenggara LKD dan bertindak untuk dan atas nama PJP Penyelenggara LKD dalam memberikan LKD.
- f. Diproses secara *online* adalah proses transaksi yang terkoneksi secara langsung dengan sentral sistem komputer PJP Penyelenggara LKD untuk melakukan otorisasi dan validasi sebelum dimulainya proses transaksi agar penyelesaian transaksi LKD dapat dilakukan secara *real time* dan/atau *near real time* dan tersedia notifikasi status transaksi segera setelah terjadi transaksi keuangan.

## 3. Persyaratan sebagai Penyelenggara LKD

- a. Kegiatan sebagai Penyelenggara LKD dapat dilakukan oleh PJP berupa Bank atau Lembaga Selain Bank.
- b. Penyelenggaraan LKD oleh Bank dan Lembaga Selain Bank dapat dilakukan melalui Agen LKD Badan Hukum dan Agen LKD Individu.

- c. Sebagaimana diatur dalam PBI PJP dan PADG PJP PIP, Bank dan Lembaga Selain Bank yang melakukan kegiatan sebagai Penyelenggara LKD wajib memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.
- d. Selain memenuhi persyaratan yang dimuat dalam PBI PJP, Bank atau Lembaga Selain Bank yang mengajukan permohonan untuk menyelenggarakan LKD harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - 1) berbadan hukum Indonesia dalam bentuk perseroan terbatas; dan
  - 2) memenuhi kesiapan operasional yang paling kurang meliputi:
    - a) memiliki kesiapan manajemen risiko yang memadai dalam penyelenggaraan LKD;
    - b) memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan LKD yang antara lain dibuktikan dengan hasil audit teknologi informasi oleh pihak independen; dan
    - c) memiliki unit kerja tersendiri yang bertanggung jawab untuk menangani kegiatan LKD yang didukung oleh perangkat dan sumber daya manusia yang memadai untuk melakukan fungsi paling kurang:
      - (1) manajemen risiko;
      - (2) kepatuhan atas ketentuan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT);
      - (3) pengelolaan Agen LKD; dan
      - (4) perlindungan konsumen.
  - 3) persyaratan dokumen bagi Bank dan Lembaga Selain Bank yang mengajukan permohonan sebagai Penyelenggara LKD mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.

#### 4. Kerja Sama PJP Penyelenggara LKD dengan Agen LKD

##### a. Kriteria Agen LKD

Agen LKD harus memenuhi kriteria:

- 1) memiliki kemampuan dan kelayakan usaha, integritas, dan reputasi di wilayah operasionalnya;
- 2) memiliki usaha yang sedang berjalan dengan lokasi usaha tetap paling singkat 1 (satu) tahun, dengan persyaratan sebagai berikut:
  - a) bagi calon Agen LKD Individu berlaku persyaratan sebagai berikut:
    - (1) untuk penduduk setempat, harus dibuktikan dengan identitas kependudukan; atau
    - (2) untuk bukan penduduk setempat namun memiliki lokasi usaha di kelurahan/desa tersebut, harus dibuktikan dengan surat keterangan dari kelurahan/desa tempat lokasi usaha;

- b) bagi calon Agen LKD berupa badan usaha yang berbadan hukum, harus dibuktikan dengan dokumen resmi antara lain Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) atau Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
- 3) lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh PJP Penyelenggara LKD;
- 4) memiliki kemampuan finansial yang memadai sesuai dengan hasil asesmen PJP Penyelenggara LKD dan menempatkan deposit pada PJP Penyelenggara LKD dengan jumlah sesuai yang ditetapkan PJP Penyelenggara LKD untuk aktivitas transaksi pada Agen LKD; dan/atau
- 5) memenuhi kriteria lain yang ditetapkan.

PJP Penyelenggara LKD dapat menetapkan persyaratan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada butir 2) kurang dari 1 (satu) tahun berdasarkan kebijakan PJP Penyelenggara LKD untuk mendukung pelaksanaan program Pemerintah.

#### b. Tahapan Penunjukan Agen LKD

- 1) Penunjukan sebagai agen LKD dilakukan oleh PJP Penyelenggara LKD dengan tahapan sebagai berikut:
  - a) uji tuntas (*due diligence*); dan
  - b) pelatihan dan edukasi.
- 2) PJP Penyelenggara LKD harus mempunyai *standard operating procedure* (SOP) untuk pelaksanaan uji tuntas (*due diligence*).
- 3) Pelaksanaan uji tuntas (*due diligence*) mencakup aspek:
  - a) kemampuan dan kelayakan usaha;
  - b) integritas; dan
  - c) reputasi, dengan rincian mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 4) PJP Penyelenggara LKD menetapkan calon Agen LKD yang lulus uji tuntas (*due diligence*) setelah mempertimbangkan pemenuhan aspek uji tuntas (*due diligence*).
- 5) PJP Penyelenggara LKD harus memberikan pelatihan dan edukasi kepada calon Agen LKD yang telah lulus uji tuntas (*due diligence*), dengan materi pelatihan dan edukasi mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 6) PJP Penyelenggara LKD menerbitkan sertifikat penunjukan sebagai Agen LKD kepada calon Agen LKD yang telah lulus uji tuntas (*due diligence*) dan telah mengikuti pelatihan dan edukasi.
- 7) Sertifikat penunjukan sebagaimana dimaksud pada butir 6) mengacu pada format dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 8) PJP Penyelenggara LKD dan Agen LKD menandatangani perjanjian kerja sama dengan cakupan mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini, setelah penerbitan sertifikat penunjukan sebagaimana dimaksud pada butir 6).

**c. Operasionalisasi Agen LKD**

- 1) PJP Penyelenggara LKD harus menyediakan petunjuk manual operasional yang diperlukan oleh Agen LKD guna menjamin kelancaran dan keamanan pelayanan kepada Pengguna Jasa.
- 2) PJP Penyelenggara LKD harus memastikan Agen LKD mematuhi petunjuk manual operasional sebagaimana dimaksud pada butir 1).
- 3) PJP Penyelenggara LKD harus menyediakan perlengkapan operasional untuk mendukung Agen LKD seperti tanda pengenal sebagai Agen LKD dan perangkat pencatatan transaksi oleh Agen LKD.
- 4) Petunjuk manual operasional sebagaimana dimaksud pada butir 1) dan perlengkapan operasional sebagaimana dimaksud pada butir 3) mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.
- 5) PJP Penyelenggara LKD harus memastikan kesiapan layanan pendukung antara lain pengamanan fisik uang baik di lokasi Agen LKD maupun selama perjalanan antara lokasi Agen LKD dan kantor PJP Penyelenggara LKD yang ditunjuk.
- 6) PJP Penyelenggara LKD dapat mengikutsertakan Agen LKD dalam program asuransi jiwa atas beban PJP Penyelenggara LKD.
- 7) PJP Penyelenggara LKD melakukan kegiatan pemasaran atas layanan dan Agen LKD yang bekerja sama dengan PJP Penyelenggara LKD dalam rangka memperluas penggunaan LKD oleh masyarakat.

**d. Pemindahan Lokasi**

- 1) Pemindahan lokasi kegiatan usaha Agen LKD hanya dapat dilakukan setelah mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari PJP Penyelenggara LKD.
- 2) Pemindahan lokasi kegiatan usaha sebagaimana dimaksud pada butir 1) dapat dilakukan sepanjang lokasi yang baru masih berada dalam 1 (satu) kelurahan atau desa yang sama sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerja sama.
- 3) Agen LKD harus menginformasikan pemindahan lokasi kegiatan usaha kepada Pengguna Jasa melalui pengumuman di tempat usaha Agen LKD yang lama maupun lokasi yang baru paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pemindahan lokasi kegiatan usaha.
- 4) Dalam hal pemindahan lokasi Agen LKD mengakibatkan berpindahnya lokasi dari desa atau kelurahan sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerja sama, maka keagenan di lokasi awal ditutup dan kemudian membuka keagenan di lokasi baru.

**e. Penghentian Kerja Sama**

- 1) Dalam hal kerja sama penyelenggaraan LKD dihentikan, PJP Penyelenggara LKD menyampaikan informasi tersebut dalam laporan bulanan kepada Bank Indonesia.
- 2) Penghentian kerja sama sebagaimana dimaksud pada butir 1) dapat dilakukan atas permintaan Bank Indonesia.

- 3) Dalam hal dilakukan penghentian kerja sama, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a) PJP Penyelenggara LKD harus mengumumkan penghentian kerja sama penyelenggaraan LKD kepada Pengguna Jasa dan masyarakat setempat.
  - b) Pengumuman sebagaimana dimaksud pada butir a) dilakukan dengan tata cara sebagai berikut:
    - (1) paling kurang disampaikan secara tertulis melalui media yang sesuai;
    - (2) diumumkan di tempat usaha Agen LKD; dan
    - (3) dilakukan sebelum kerja sama dihentikan.
  - c) PJP Penyelenggara LKD harus memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban semua pihak baik PJP Penyelenggara LKD, Agen LKD dan Pengguna Jasa akibat penghentian kerja sama penyelenggaraan LKD, dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak penghentian kerja sama tersebut.
  - d) PJP Penyelenggara LKD harus segera menarik tanda pengenal Agen LKD setelah dilakukan penghentian kerja sama.

## 5. Penyelenggaraan LKD

### a. Layanan LKD

- 1) Dalam penyelenggaraan LKD, Agen LKD dapat membantu PJP penyelenggara LKD dalam memberikan layanan kepada Pengguna Jasa berupa:
  - a) registrasi Pengguna Jasa;
  - b) pengisian ulang (*top-up*);
  - c) pembayaran atas tagihan;
  - d) tarik tunai; dan/atau
  - e) layanan lain yang ditetapkan atau disetujui Bank Indonesia.
- 2) Layanan sebagaimana dimaksud pada butir 1) b), c), dan d) dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a) Agen LKD Badan Hukum dapat melayani Pengguna Jasa dari seluruh PJP Penyelenggara LKD; dan
  - b) Agen LKD Individu dapat melayani Pengguna Jasa dari seluruh PJP Penyelenggara LKD sepanjang PJP Penyelenggara LKD tersebut bekerja sama dengan Agen LKD Individu.

Layanan lain sebagaimana dimaksud pada butir 1) e) dapat dilakukan dengan mekanisme penetapan kebijakan, persetujuan, dan/atau laporan pengembangan aktivitas dan/atau produk sesuai PBI SP, PBI PJP, dan PADG PJP PIP.

### b. Fitur LKD

- 1) Dalam rangka menyediakan kemudahan dan kenyamanan layanan, penyediaan layanan uang elektronik dalam rangka LKD yang menggunakan sarana dan perangkat teknologi harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 
- a) memiliki fitur menu layanan dengan karakteristik sederhana dan mudah dimengerti;
  - b) memiliki fitur layanan bantuan; dan
  - c) memiliki standar mengenai:
    - (a) fitur menu utama, yang paling kurang meliputi layanan informasi saldo, pengisian ulang (*top-up*), pembayaran tagihan, pengiriman uang, dan tarik tunai; dan
    - (b) tahapan proses transaksi menggunakan fitur menu utama, antar PJP Penyelenggara LKD.
  - 2) Selain itu, PJP Penyelenggara LKD harus menyampaikan notifikasi atas setiap konfirmasi proses dan status penyelesaian transaksi keuangan.
- c. Penggunaan Nomor Telepon Genggam sebagai Nomor Uang Elektronik**
- Dalam hal nomor telepon genggam digunakan sebagai nomor uang elektronik, perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
- 1) Calon Pengguna Jasa harus menyampaikan nomor telepon genggam kepada PJP Penyelenggara LKD baik secara langsung maupun melalui Agen LKD sebagai tambahan data identitas.
  - 2) PJP Penyelenggara LKD atau Agen LKD harus menjelaskan informasi penggunaan nomor telepon genggam sebagai bukti kepemilikan dan identitas uang elektronik kepada calon Pengguna Jasa.
  - 3) PJP Penyelenggara LKD harus memastikan uang elektronik terhubung dengan data informasi elektronik Pengguna Jasa (*customer information file*).
- d. Tata Cara Registrasi LKD oleh Calon Pengguna Jasa**
- 1) Proses registrasi yang diajukan calon Pengguna Jasa dilakukan melalui Agen LKD atau dilakukan sendiri oleh calon Pengguna Jasa (*self-registration*).
  - 2) Untuk registrasi yang dilakukan melalui Agen LKD, registrasi dilakukan secara elektronik (*e-registration*). Dalam hal perangkat dan teknologi tidak memungkinkan untuk melakukan registrasi secara elektronik, maka registrasi dilakukan secara manual.
  - 3) Untuk registrasi yang dilakukan sendiri oleh calon Pengguna Jasa (*self-registration*), registrasi dilakukan secara elektronik (*e-registration*).
  - 4) Persetujuan atas registrasi melalui Agen LKD tetap menjadi wewenang dan tanggung jawab PJP Penyelenggara LKD.
  - 5) Proses persetujuan atau penolakan registrasi dilakukan oleh PJP Penyelenggara LKD dengan melakukan verifikasi data dan dokumen identitas calon Pengguna Jasa yang disampaikan oleh Agen LKD.
  - 6) Informasi mengenai persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud pada butir 5) disampaikan kepada Agen LKD dan calon Pengguna Jasa melalui notifikasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak data dan dokumen identitas calon Pengguna Jasa diterima oleh PJP Penyelenggara LKD.
-

- 7) Penyampaian notifikasi mengenai persetujuan atau penolakan registrasi dilakukan dengan menggunakan pesan singkat (*short message service*) atau sarana lainnya.
  - 8) Dalam hal registrasi calon Pengguna Jasa ditolak oleh PJP Penyelenggara LKD maka calon Pengguna Jasa akan mendapatkan pemberitahuan mengenai alasan penolakan melalui surat atau sarana lainnya.
  - 9) Dalam melakukan registrasi Uang Elektronik, PJP Penyelenggara LKD wajib paling kurang menerapkan prosedur *Customer Due Diligence (CDD)* sederhana sesuai ketentuan yang mengatur mengenai APU PPT.
  - 10) Informasi identitas calon Pengguna Jasa harus disertai dengan dokumen identitas atau dokumen lainnya sebagai pengganti dokumen identitas yang dapat memberikan keyakinan kepada PJP Penyelenggara LKD tentang profil calon Pengguna Jasa.
  - 11) Pelaksanaan tahap verifikasi pada proses CDD sebagaimana dimaksud pada butir 9) dapat dilakukan dengan menggunakan dokumen antara lain:
    - a) dokumen identitas yang dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (**KTP**), Surat Izin Mengemudi (**SIM**), atau paspor yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia; atau
    - b) dokumen lainnya yang berupa:
      - (1) kartu pengenalan peserta program Pemerintah;
      - (2) surat keterangan tertulis dari kelurahan atau kepala desa tempat calon Pengguna Jasa berdomisili yang dilengkapi dengan foto calon Pengguna Jasa; atau
      - (3) kartu tanda pelajar bagi calon Pengguna Jasa yang belum memenuhi syarat untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) disertai dengan dokumen identitas dan surat persetujuan dari orang tua atau pihak lain yang bertanggung jawab terhadap calon Pengguna Jasa tersebut.
- e. **Tata Cara Registrasi secara Elektronik (*e-registration*)**
- 1) Registrasi secara elektronik melalui Agen LKD dilakukan dengan memperhatikan:
    - a) Registrasi secara elektronik (*e-registration*) melalui Agen LKD dilakukan melalui pengisian formulir elektronik (*e-form*) yang disediakan oleh PJP Penyelenggara LKD pada perangkat elektronik Agen LKD.
    - b) Proses registrasi sebagaimana dimaksud pada butir a) harus dilengkapi dengan dokumen sebagaimana dimaksud pada butir d.11) secara elektronik (*e-document*).
    - c) Pengiriman formulir elektronik (*e-form*) sebagaimana dimaksud pada butir a) dan dokumen elektronik (*e-document*) sebagaimana dimaksud pada butir b) kepada PJP Penyelenggara LKD dilakukan melalui perangkat elektronik Agen LKD.
    - d) Dalam rangka memproses persetujuan atau penolakan registrasi, PJP Penyelenggara LKD harus melakukan proses verifikasi data dan identitas calon Pengguna Jasa yang disampaikan secara elektronik.

- 
- e) Dalam rangka mendukung proses verifikasi sebagaimana dimaksud pada butir d), sistem PJP Penyelenggara LKD paling kurang memiliki kemampuan:
    - (1) melakukan verifikasi lokasi Agen LKD berdasarkan koordinat *Global Positioning System* (GPS) atau keabsahan registrasi elektronik dari Agen LKD; dan
    - (2) membatasi waktu pengiriman dokumen elektronik (*e-document*) sebagaimana dimaksud pada butir b) untuk registrasi.
  - 2) Registrasi secara elektronik oleh calon Pengguna Jasa (*Self Registration*) dilakukan dengan memperhatikan:
    - a) Registrasi secara elektronik (*e-registration*) yang dilakukan sendiri oleh calon Pengguna Jasa (*self-registration*) melalui pengisian formulir elektronik (*e-form*) pada perangkat elektronik calon Pengguna Jasa dan/atau penggunaan teknologi lainnya untuk memastikan identitas calon Pengguna Jasa antara lain berupa sidik jari, retina, pemindai wajah, dan pemindai suara.
    - b) Proses registrasi sebagaimana dimaksud pada butir a) harus dilengkapi dengan identitas calon Pengguna Jasa antara lain berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor Surat Izin Mengemudi (SIM), atau nomor Paspor.
    - c) Dalam memfasilitasi registrasi yang dilakukan sendiri oleh calon Pengguna Jasa (*self-registration*), sistem PJP Penyelenggara LKD harus terhubung dengan data kependudukan yang dikelola oleh otoritas terkait.
    - d) Dalam rangka memproses persetujuan atau penolakan registrasi, PJP Penyelenggara LKD harus melakukan proses verifikasi data dan identitas calon Pengguna Jasa yang disampaikan secara elektronik.
    - e) Berdasarkan notifikasi persetujuan dari PJP Penyelenggara LKD, untuk pertama kali Pengguna Jasa hanya dapat melakukan transaksi di Agen LKD.
    - f) Kewajiban transaksi untuk pertama kali di Agen LKD sebagaimana dimaksud pada butir e) dilakukan dalam rangka pelaksanaan *Customer Due Diligence* (CDD) melalui pertemuan langsung (*face to face*).
    - g) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada butir f) dilakukan paling lama 6 (enam) bulan sejak notifikasi diberikan.
    - h) Dalam hal kewajiban pertemuan langsung (*face to face*) sebagaimana dimaksud pada butir f) tidak dipenuhi maka berlaku fasilitas, batas nilai uang elektronik, dan batas transaksi pada uang elektronik *unregistered* sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai PJP.
  - 3) Dalam hal registrasi secara elektronik (*e-registration*) tidak dapat dilakukan maka registrasi dilakukan secara manual.
  - 4) Registrasi secara manual sebagaimana dimaksud pada butir 3) dilakukan melalui pengisian formulir yang disediakan oleh PJP Penyelenggara LKD di lokasi Agen LKD.
-

- 
- 5) Formulir yang telah diisi sebagaimana dimaksud pada butir 4) disampaikan oleh Agen LKD kepada PJP Penyelenggara LKD.
  - 6) PJP Penyelenggara LKD harus melakukan verifikasi data dan identitas calon Pengguna Jasa dalam memproses persetujuan atau penolakan registrasi.
- f. **Tata Cara Registrasi secara Massal (*Bulk Registration*)**
- 1) Registrasi secara massal (*bulk registration*) hanya dapat dilakukan dalam hal terdapat hubungan antara institusi lembaga Pemerintah atau lembaga lain dengan calon Pengguna Jasa dan dalam rangka:
    - a) penyaluran bantuan Pemerintah;
    - b) pembayaran gaji dan manfaat kepada karyawan;
    - c) kepentingan pendidikan, antara lain beasiswa dan pembayaran uang sekolah; atau
    - d) kepentingan lainnya yang ditetapkan Bank Indonesia dalam rangka pengembangan keuangan inklusif.
  - 2) Registrasi secara massal (*bulk registration*) dilakukan dengan didukung data identitas calon Pengguna Jasa yang telah dijamin akurasi dan kebenarannya oleh institusi lembaga pemilik atau pengelola data, yang dibuktikan dengan dokumen berupa:
    - a) surat pernyataan dari institusi lembaga pemilik atau pengelola data yang menjamin kebenaran data; atau
    - b) surat perjanjian kerja sama antara lembaga dengan PJP Penyelenggara LKD yang di dalamnya memuat klausula mengenai jaminan kebenaran data.
  - 3) Permohonan registrasi secara massal (*bulk registration*), data identitas calon Pengguna Jasa, dan dokumen sebagaimana dimaksud pada butir 2) disampaikan oleh institusi lembaga Pemerintah atau lembaga lain kepada PJP Penyelenggara LKD.
  - 4) Berdasarkan data identitas calon Pengguna Jasa yang telah dijamin akurasi dan kebenarannya sebagaimana dimaksud pada butir 2), PJP Penyelenggara LKD menyampaikan notifikasi persetujuan kepada Pengguna Jasa dengan menggunakan pesan singkat (*short message service*) atau sarana lainnya.
  - 5) Berdasarkan notifikasi persetujuan dari PJP Penyelenggara LKD sebagaimana dimaksud pada butir 4), untuk pertama kali Pengguna Jasa hanya dapat melakukan transaksi di Agen LKD.
  - 6) Kewajiban transaksi untuk pertama kali di Agen LKD sebagaimana dimaksud pada butir 5) dilakukan dalam rangka:
    - a) pelaksanaan *Customer Due Diligence* (CDD) melalui verifikasi dokumen dengan pertemuan langsung (*face to face*); dan
    - b) melengkapi data bagi Pengguna Jasa yang identitasnya belum lengkap.
  - 7) Dalam hal terdapat data identitas calon Pengguna Jasa yang belum lengkap, maka PJP Penyelenggara LKD harus melengkapi data bagi Pengguna Jasa yang identitasnya belum lengkap.
-

**g. Kerahasiaan Data**

- 1) Dalam rangka registrasi uang elektronik, PJP Penyelenggara LKD dan Agen LKD harus menjaga kerahasiaan data yang disampaikan oleh calon Pengguna Jasa.
- 2) Dalam rangka menjaga kerahasiaan data sebagaimana dimaksud pada butir 1), maka formulir registrasi harus memuat pernyataan bahwa:
  - a) penyampaian identitas hanya dipergunakan untuk keperluan registrasi oleh PJP Penyelenggara LKD; dan
  - b) calon Pengguna Jasa mengetahui dan menyetujui bahwa penyampaian identitas kepada Penyelenggara LKD dapat diketahui oleh Agen LKD.

**h. Penerapan Manajemen Risiko**

- 1) PJP Penyelenggara LKD harus menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penyelenggaraan LKD.
- 2) PJP Penyelenggara LKD harus menerapkan manajemen risiko dalam penyelenggaraan LKD yang paling kurang mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a) penetapan limit transaksi baik di Agen LKD maupun di Pengguna Jasa dan monitoringnya;
  - b) perluasan fungsi, cakupan, *standard operating procedure* (SOP); dan
  - c) kemampuan sumber daya manusia terkait pengendalian intern kegiatan pengelolaan dan pengawasan agen LKD.

**i. Transparansi Informasi dan Edukasi**

- 1) PJP Penyelenggara LKD harus menyediakan informasi mengenai LKD kepada calon Pengguna Jasa dan Pengguna Jasa dalam Bahasa Indonesia dengan lengkap dan jelas.
- 2) Informasi sebagaimana dimaksud pada butir 1) paling kurang meliputi:
  - a) identitas Agen LKD berupa tanda pengenal dan sertifikat penunjukan sebagai Agen LKD;
  - b) jenis layanan dan biaya layanan;
  - c) manfaat dan risiko produk yang ditawarkan, seperti manfaat dapat melakukan transfer dengan cepat dan mudah, serta risiko jika *Personal Identification Number* (PIN) tidak dijaga kerahasiaannya;
  - d) tata cara penggunaan fitur LKD;
  - e) cara mengidentifikasi Agen LKD resmi; dan
  - f) nomor telepon dan alamat kantor PJP Penyelenggara LKD yang ditunjuk untuk menangani pengaduan.

Format tanda pengenal, daftar jenis layanan dan sertifikat penunjukan Agen LKD mengacu pada Lampiran yang tidak terpisahkan dari Pedoman ini.

- 3) PJP Penyelenggara LKD memublikasikan daftar Agen LKD melalui *website* PJP Penyelenggara LKD yang paling kurang memuat informasi:
  - a) nama penanggung jawab dan nama usaha atau toko;

- b) nomor unik Agen LKD; dan
  - c) alamat lokasi Agen LKD.
- 4) PJP Penyelenggara LKD harus memastikan bahwa Agen LKD menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada butir 1) kepada calon Pengguna Jasa.
  - 5) PJP Penyelenggara LKD dan/atau Agen LKD harus melakukan edukasi kepada calon Pengguna Jasa dan Pengguna Jasa paling kurang mengenai informasi penyelenggaraan LKD sebagaimana dimaksud pada butir 2) dan 3).

**j. Penanganan Pengaduan**

- 1) PJP Penyelenggara LKD harus menindaklanjuti dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna Jasa.
- 2) Penyampaian pengaduan oleh Pengguna Jasa sebagaimana dimaksud pada butir 1) dilakukan dengan memperhatikan:
  - a) pengaduan dapat disampaikan kepada dan diselesaikan oleh Agen LKD sepanjang bersifat umum dan dinilai dapat ditindaklanjuti langsung oleh Agen LKD; dan/atau
  - b) pengaduan disampaikan melalui Agen LKD untuk diteruskan kepada PJP Penyelenggara LKD.

---000---