

KODE ETIK PENYELENGGARA AKTIVITAS *PAYMENT INITIATION* DAN *ACQUIRING SERVICE* SERTA FASILITATOR TRANSAKSI PEMBAYARAN LAINNYA

ASOSIASI FINTECH INDONESIA

1. PENGANTAR

1.1 Latar Belakang

Mengingat pertumbuhan dan inovasi teknologi jasa pembayaran yang terus berkembang, Asosiasi Fintech Indonesia (**AFTECH**) menyepakati penyusunan Kode Etik Penyelenggara Aktivitas *Payment Initiation* dan *Acquiring Service* serta Fasilitator Transaksi Pembayaran Lainnya (**Kode Etik**) untuk menghindari praktik-praktik tidak bertanggung jawab oleh perusahaan atau entitas yang memberikan layanan jasa pembayaran, memberi perlindungan terhadap konsumen dan pihak-pihak terkait, dan mengisi kekosongan hukum.

Dalam penetapan Kode Etik, AFTECH telah melakukan dialog dengan Bank Indonesia (**BI**) dan Otoritas Jasa Keuangan (**OJK**), sebagai regulator, serta pemangku kepentingan terkait.

2. RUANG LINGKUP

- (a) Kode Etik ini berlaku secara mengikat bagi perusahaan atau entitas pelaku jasa transaksi pembayaran, sebagaimana didefinisikan dalam Kode Etik ini sebagai Penyelenggara pada Bagian 3.1 (ii), yang beroperasi di Indonesia dan terdaftar sebagai anggota AFTECH.

Dalam melakukan kerja sama pada ekosistem kegiatan jasa pembayaran dengan pihak yang bukan merupakan anggota AFTECH, baik dengan afiliasinya maupun pihak ketiga lainnya, Penyelenggara akan berupaya agar kerja sama tersebut senantiasa mematuhi ketentuan-ketentuan yang dimuat dalam Kode Etik ini.

Penyusunan Kode Etik didasarkan pada hukum yang berlaku di Indonesia, diantaranya Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 Tahun 2020 tentang Sistem Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 Tahun 2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 Tahun 2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan.

- (b) Kode Etik ini mencakup:

- (i) upaya penerapan dan pengawasan Departemen Sistem Pembayaran AFTECH terhadap industri layanan jasa transaksi pembayaran, termasuk diantaranya pelaku usaha *payment gateway*; dan
- (ii) prinsip umum dan langkah-langkah yang ditetapkan bagi penyelenggara aktivitas *payment initiation* dan *acquiring services* serta fasilitator transaksi pembayaran lainnya dalam menjalankan kegiatan dan berhubungan dengan regulator, pengguna jasa pembayaran, konsumen akhir, maupun sesama anggota AFTECH lainnya.

3. KETENTUAN UMUM

3.1 Definisi

Kecuali ditetapkan lain, setiap definisi dan istilah yang digunakan dalam Kode Etik ini mengacu kepada definisi atau lingkup yang diberikan peraturan perundang-undangan, termasuk diantaranya Peraturan BI dan OJK terkait yang mengatur mengenai jasa-jasa pembayaran.

- (i) Asosiasi Fintech Indonesia yang selanjutnya disebut “**AFTECH**” adalah perkumpulan pelaku usaha penyelenggara teknologi finansial.
- (ii) “**Penyelenggara**” adalah perusahaan atau entitas Bank maupun non-Bank yang beroperasi di Indonesia, memiliki keanggotaan AFTECH, dan bergerak di bidang jasa pembayaran dengan melakukan salah satu aktivitas di bawah ini:
 - (A) *Payment initiation* dan/atau *acquiring services*, termasuk *payment gateway*. Pihak ini mencakup pelaku usaha yang menggunakan teknologinya untuk aktivitas:
 - I. penerusan perintah atau instruksi perpindahan dana;
 - II. penerusan data transaksi pembayaran;
 - III. fasilitator penyimpanan data atau akses terkait sumber dana; dan/atau
 - IV. penyalangan pembayaran dan/atau penerusan dana kepada *merchant*.
 - (B) Penyedia layanan remitansi, yaitu pihak-pihak yang melaksanakan penyelenggaraan transfer dana berupa pengaksepan dan pelaksanaan perintah transfer dana yang sumber dananya bukan berasal dari akun yang ditatausahakan oleh penyedia layanan remitansi.
 - (C) *Merchant aggregator*, yaitu pihak-pihak yang melakukan akuisisi pedagang (*merchant*) dan meneruskan dana hasil transaksi pembayaran kepada pedagang (*merchant*) melalui kerja sama dengan perusahaan penyelenggara jasa sistem pembayaran.
 - (D) *Payment aggregator*, yaitu pihak-pihak yang menyediakan akses terhadap layanan-layanan jasa transaksi pembayaran yang diselenggarakan oleh perusahaan atau entitas lain bagi para pedagang (*merchant*) dan menerima keuntungan dari kegiatan penyediaan akses layanan jasa transaksi pembayaran tersebut.
 - (E) *Payment processor*, yaitu pihak-pihak yang menyediakan layanan teknologi untuk memproses dan memfasilitasi perpindahan dana dalam suatu transaksi pembayaran.

Secara khusus, lingkup Penyelenggara mengecualikan penyedia dompet elektronik, penyedia uang elektronik, aktivitas penyedia *platform* perdagangan (*marketplace*) dan/atau perdagangan eceran secara daring (*retail online*).

- (iii) “**Pengguna**” adalah pihak perorangan maupun badan hukum yang menjual barang dan/atau jasa dan menerima pembayaran dari pembeli dan/atau pengguna jasa melalui kegiatan dan fasilitas yang diselenggarakan Penyelenggara.
- (iv) “**Konsumen Akhir**” adalah konsumen akhir yang menggunakan produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Pengguna bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain dan pemakaiannya tidak untuk tujuan perdagangan.
- (v) “**OJK**” adalah Otoritas Jasa Keuangan, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (termasuk setiap perubahan, peraturan pelaksana dan aturan penggantinya yang berlaku).

- (vi) “**BI**” adalah Bank Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (termasuk setiap perubahan, peraturan pelaksana dan aturan penggantinya yang berlaku).

3.2 Prinsip Tata Kelola Perusahaan (*Good Governance*)

- (a) Dalam menyediakan layanan *payment initiation*, *acquiring service*, serta fasilitator transaksi pembayaran, Penyelenggara wajib menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan (*Good Governance*) yang mendukung kegiatan usaha Penyelenggara. Penyelenggara wajib memiliki kebijakan, prosedur, dan standar yang meliputi:
 - (i) aspek strategi bisnis;
 - (ii) *business continuity plan*;
 - (iii) perlindungan konsumen;
 - (iv) manajemen risiko;
 - (v) perlindungan data;
 - (vi) teknologi informasi dan komunikasi (termasuk, pengendalian pengamanan).
 - (vii) pengelolaan *fraud*; dan
 - (viii) Anti Pencucian Uang dan Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (**APU dan PPT**);
- (b) Pengelolaan perusahaan Penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip-prinsip berikut:
 - (i) Keterbukaan
Keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan.
 - (ii) Akuntabilitas
Kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban manajemen sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
 - (iii) Tanggung jawab
Kesesuaian pengelolaan perusahaan dengan peraturan perundang-undangan.
 - (iv) Independensi
Pengelolaan perusahaan secara professional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun
 - (v) Kewajaran
Keadilan, kewajaran dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak Pengguna dan Konsumen Akhir yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

3.3 Kewajiban untuk Tunduk pada Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku

- (a) Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk mematuhi setiap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - (i) peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh BI dan OJK, termasuk peraturan yang disebutkan pada Bagian 2 (a) di atas;
 - (ii) Undang-Undang no. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan;
 - (iii) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
 - (iv) Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi;
 - (v) Undang-Undang No. 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang;
 - (vi) Undang-Undang No. 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Terorisme;
 - (vii) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana;masing-masing termasuk setiap perubahan, peraturan pelaksana dan aturan penggantinya yang berlaku.

- (b) Dalam hal terdapat perbedaan antara ketentuan peraturan perundang-undangan dengan Kode Etik, maka ketentuan perundang-undangan tersebut yang berlaku.

3.4 Keberlakuan Kode Etik

- (a) Kode Etik ini berlaku mengikat terhadap setiap Penyelenggara yang merupakan anggota AFTECH. Penentuan anggota AFTECH sebagai Penyelenggara dalam Kode Etik ini dapat dilakukan melalui asesmen masing-masing pelaku usaha secara independen atas kegiatan usaha yang dijalankannya dan/atau ditentukan oleh AFTECH.
- (b) Untuk menghindari keraguan, Kode Etik ini berlaku mengikat terhadap Penyelenggara yang merupakan anggota AFTECH baik yang telah maupun belum:
 - (i) memperoleh status tercatat atau terdaftar di OJK;
 - (ii) memperoleh izin Penyedia Jasa Pembayaran dari BI; dan/atau
 - (iii) memperoleh izin atau persetujuan dari regulator lainnya, sebagaimana berlaku.

3.5 Prinsip Umum Kode Etik

Penyediaan layanan jasa pembayaran oleh penyelenggara kepada Pengguna maupun Konsumen Akhir akan dilandaskan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- (i) Prinsip Objektivitas

Penyelenggara menyediakan layanan terhadap Pengguna serta Konsumen Akhir tanpa adanya unsur konflik kepentingan, bias, eksklusivitas dan hal-hal lainnya yang merujuk pada non-independensi dan diskriminasi.

- (ii) Prinsip Integritas
 - (A) Penyelenggara menyediakan layanan yang akuntabel dan dapat dipercaya kepada Pengguna serta Konsumen Akhir, serta menghindari tindakan-tindakan yang tidak bertanggung jawab.
 - (B) Penyelenggara menghindari pemberian ketentuan dan informasi yang menyesatkan Pengguna serta Konsumen Akhir.
- (iii) Prinsip Kerahasiaan
 - (A) Penyelenggara hanya memperoleh data pribadi serta informasi-informasi rahasia milik Pengguna serta Konsumen Akhir yang berhubungan dengan layanan Jasa Pembayaran yang ditawarkan.
 - (B) Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan dari Pengguna untuk memiliki data pribadi dan informasi rahasia Pengguna serta Konsumen Akhir.
 - (C) Penyelenggara menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi dan informasi rahasia yang diberikan oleh Pengguna serta Konsumen Akhir.

4. KETENTUAN KHUSUS

4.1 Pengembangan Aktivitas dan Produk

- (a) Pengembangan Aktivitas dan Produk Penyelenggara: (Umum)
 - (i) Seluruh pengembangan atau inovasi aktivitas dan produk Penyelenggara harus tunduk terhadap hukum yang berlaku di Indonesia.
 - (ii) Setiap pengembangan aktivitas dan produk Penyelenggara dalam menyediakan layanan jasa pembayaran harus dilengkapi dengan pedoman teknis atau standar prosedur operasional yang diserahkan kepada AFTECH untuk keperluan investigasi, penyelidikan, atau kepatuhan Penyelenggara di kemudian hari.
 - (iii) Pengembangan aktivitas dan pengembangan produk oleh Penyelenggara wajib memperoleh persetujuan dari regulator terkait atau dilakukan pelaporannya, sebagaimana diatur oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini. Atas dasar prinsip keterbukaan, Penyelenggara wajib untuk menyampaikan informasi terkait kepatuhan persetujuan maupun pelaporan kepada AFTECH apabila diminta oleh AFTECH, sebagaimana diperlukan oleh AFTECH.
- (b) Pengembangan Aktivitas dan Produk: (*Know Your Customer*)
 - (i) Penyelenggara bertanggung jawab untuk melakukan prosedur *Know Your Business* (**KYB**) sesuai standar prosedur operasional KYB yang ditetapkan untuk mengetahui identitas dan kegiatan usaha Pengguna, pihak ketiga maupun Penyelenggara lain yang bekerja sama dengan Penyelenggara. KYB dilakukan oleh Penyelenggara pada saat awal kerjasama dengan Pengguna, pihak ketiga maupun Penyelenggara lain dan wajib menjadi prasyarat dalam pemberian layanan jasa pembayaran. Ketentuan lebih lanjut terkait KYB diatur dalam Bagian 4.4 Kode Etik ini.
 - (ii) Penyelenggara wajib mengatur bahwa pengembangan aktivitas dan produk oleh Pengguna, pihak ketiga maupun Penyelenggara lain yang langsung dikerjasamakan

dengan Penyelenggara harus memperoleh persetujuan dari atau diberitahukan sebelumnya kepada Penyelenggara, sebagaimana diperjanjikan antara para pihak dalam perjanjian kerjasamanya.

(c) Pengembangan Aktivitas dan Produk Penyelenggara: (Kerja Sama)

- (i) Dalam bekerja sama dengan Pengguna, pihak ketiga maupun Penyelenggara lain Penyelenggara harus memastikan agar tidak terdapat pengembangan aktivitas dan produk yang memiliki keterkaitan, maupun mendukung:
 - (A) tindakan penipuan atau penggelapan;
 - (B) tindakan pencucian uang atau pendanaan terorisme;
 - (C) tindakan perjudian secara daring;
 - (D) aktivitas perusahaan keuangan atau pembiayaan (pinjam-meminjam) yang difasilitasi dengan teknologi yang illegal atau tidak memiliki izin dari regulator terkait; dan/atau
 - (E) aktivitas-aktivitas yang bertentangan dengan hukum lainnya, termasuk didalamnya tindak pidana.
- (ii) Apabila Penyelenggara menemukan bahwa dalam kerja samanya dengan Pengguna, pihak ketiga maupun Penyelenggara lain terdapat keberlangsungan aktivitas atau produk yang dilarang sebagaimana tertulis dalam Bagian 4.1 (c) (i) sebelumnya, Penyelenggara (a) dapat melaporkan kepada AFTECH dan (b) dapat melakukan tindakan penanggulangan yang dianggap perlu, termasuk menghentikan kerjasama dengan pihak ketiga terkait.

4.2 Prinsip Pemasaran

- (i) Dalam hal Penyelenggara melakukan kegiatan pemasaran dan iklan, Penyelenggara wajib menyampaikan informasi kepada konsumen yang antara lain mencakup:
 - (A) fitur produk dan/atau jasa paling sedikit berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi penggunaan produk; dan
 - (B) kualitas, legalitas, dan aksesibilitas produk terkait layanan Jasa Pembayaran.

Pemberian informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis, termasuk melalui format data elektronik, dalam bentuk penyajian *Terms & Conditions*, *Frequently Asked Questions*, perjanjian terpisah dengan Pengguna maupun media lain.

- (ii) Informasi yang disampaikan Penyelenggara dalam aktivitas pemasaran dan iklan harus merupakan informasi yang benar, jelas, terkini, jujur, tidak menyesatkan dan harus sesuai dengan produk serta layanan yang diberikan terhadap Pengguna. Penyelenggara juga perlu memperhatikan ketentuan etika periklanan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- (iii) Dalam menyampaikan informasi sebagaimana diuraikan dalam Bagian 4.2 (i) di atas, dalam melakukan kegiatan pemasaran, Penyelenggara wajib juga menguraikan kepada Pengguna terkait aliran data dan data dalam produk yang dipasarkan.

- (iv) Penyelenggara wajib menghentikan kegiatan penawaran atau promosi yang substansinya bertentangan dengan hak konsumen, prinsip persaingan usaha yang tidak sehat, atau iklan yang tidak sesuai dengan realita layanan.
- (v) Dalam hal Penyelenggara terlibat dalam kolaborasi pemasaran dengan pihak ketiga, Penyelenggara harus memastikan bahwa pihak ketiga tersebut memiliki izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melakukan aktivitas usahanya. Kolaborasi pemasaran dengan pihak ketiga tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan peraturan sektoral yang berlaku khusus di bidang usaha Penyelenggara (sebagaimana relevan).
- (vi) Penyelenggara yang tidak mematuhi ketentuan pemasaran dan periklanan sebagaimana diuraikan pada Bagian 4.2 ini dikenai sanksi sebagaimana dimaksud dalam Bagian 4.7 Kode Etik ini.

4.3 Manajemen Risiko

- (i) Penyelenggara wajib menginformasikan risiko-risiko dalam penggunaan layanan Jasa Pembayaran kepada Pengguna.
- (ii) Penyelenggara, wajib menerapkan kebijakan APU dan PPT sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi Penyelenggara tersebut, yang sekurang-kurangnya berisikan:
 - (A) tugas dan tanggung jawab Direksi dan pengawasan aktif Dewan Komisaris;
 - (B) kebijakan dan prosedur tertulis dapat mencakup (i) pengelolaan data, informasi, dan dokumen serta (ii) prosedur pelaporan transaksi keuangan mencurigakan dan pelaporan lainnya;
 - (C) proses KYB dalam bekerja sama dengan Pengguna, pihak ketiga, maupun sesama Penyelenggara lainnya terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran, sebagaimana diuraikan lebih lanjut dalam Bagian 4.4;
 - (D) proses manajemen risiko yang dapat meliputi identifikasi, penilaian, pengendalian, dan mitigasi risiko;
 - (E) manajemen sumber daya manusia yang dapat meliputi penyaringan untuk penerimaan pegawai, pemantauan profil pegawai dan program pelatihan dan peningkatan pemahaman (*awareness*) pegawai secara berkesinambungan; dan
 - (F) sistem pengendalian internal yang dapat termasuk pembentukan unit kerja dan penetapan fungsi yang termasuk penerapan APU dan PPT.
- (iii) Untuk kepentingan pengawasan, Penyelenggara wajib menyimpan serta memelihara data dan informasi Pengguna, pihak ketiga, maupun sesama Penyelenggara lainnya terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran yang bekerja sama dengan Penyelenggara. Data dan informasi yang diperbaharui termasuk data terkait transaksi keuangan yang diproses oleh layanan Jasa Pembayaran dalam jangka waktu tertentu dan kesesuaian pola transaksi pembayaran dengan kegiatan usaha.
- (iv) Penyelenggara wajib memiliki sistem teknologi dan informasi sesuai standar yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan sebagai fasilitas layanan Jasa

Pembayaran, termasuk untuk memfasilitasi proses KYB dengan Pengguna (dalam bentuk *merchant*) sebagaimana diuraikan dalam butir 4.4 di bawah.

- (v) Penyelenggara wajib memiliki sarana dan layanan informasi pengaduan untuk kendala-kendala yang dihadapi Pengguna maupun masyarakat umum terkait penggunaan layanan Jasa Pembayaran.

4.4 Kerjasama Penyelenggara dengan Pengguna (dalam bentuk *Merchant*), Pihak Ketiga maupun Penyelenggara lainnya

- (i) Cakupan kerjasama Penyelenggara yang masuk dalam ruang lingkup Kode Etik ini mencakup kerjasama terkait pelaksanaan transaksi pembayaran yang dilakukan oleh Penyelenggara dengan Pengguna, antar sesama Penyelenggara, maupun dengan afiliasi dan pihak ketiga lainnya.
- (ii) **Ketentuan umum KYB:** Penyelenggara bertanggung jawab untuk menyelenggarakan KYB sebelum bekerja sama dengan Pengguna, pihak ketiga, maupun sesama Penyelenggara lainnya terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran. Dalam melakukan KYB, Penyelenggara yang tunduk pada naungan OJK wajib mengikuti standar pemeriksaan yang diatur dalam peraturan OJK dan Penyelenggara yang tunduk pada naungan BI wajib mengikuti standar pemeriksaan yang diatur dalam peraturan BI, masing-masing sebagaimana berlaku saat itu.
- (iii) **Proses KYB:** Dalam proses KYB, Penyelenggara wajib menggunakan upaya terbaiknya dalam melakukan verifikasi atas dokumen untuk dapat mencegah dan mengidentifikasi upaya pemalsuan dokumen. Lebih lanjut, bagi Pengguna (dalam bentuk *merchant*), sesama Penyelenggara lainnya, maupun pihak ketiga yang terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran, Penyelenggara agar sedapat mungkin melakukan pemeriksaan lapangan untuk memverifikasi kegiatan usaha pihak terkait.
- (iv) **Standar KYB:** Selain daripada standar KYB yang diuraikan dalam Bagian 4.4 (ii) di atas, Penyelenggara juga wajib memperhatikan parameter berikut:
 - (A) legalitas usaha, termasuk diantaranya akta pendirian dan perizinan;
 - (B) kegiatan usaha, termasuk (i) kesesuaian kegiatan dengan perizinan yang diperoleh, (ii) kesesuaian pola transaksi pembayaran dengan kegiatan usaha, serta (iii) legalitas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - (C) kinerja keuangan dan operasional Pengguna, sesama Penyelenggara lainnya, maupun pihak ketiga yang terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran yang akan bekerja sama dengan Penyelenggara;
 - (D) riwayat kepatuhan Pengguna, sesama Penyelenggara lainnya, maupun pihak ketiga yang terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran yang akan bekerja sama dengan Penyelenggara terhadap hukum, termasuk diantaranya bila pihak tersebut memiliki riwayat tindak perdata maupun pidana, atau pengenaan sanksi dari regulator;
 - (E) kesesuaian perlindungan data dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - (F) volume transaksi pembayaran yang dilakukan.
- (v) **Proses KYB:** Pemeriksaan dapat dilakukan, antara lain, dengan meminta laporan keuangan/neraca, pemenuhan prinsip keamanan dan keandalan sistem informasi

dengan meminta sertifikasi keamanan, bukti kecukupan sumber daya manusia, rekam jejak pengurus dan pengalaman dalam menyelenggarakan kegiatan yang akan dikerjasamakan dan data lainnya yang relevan. Terkhusus untuk calon mitra yang beroperasi sebagai *Payment Aggregator* atau *Merchant Aggregator*, Penyelenggara wajib memastikan bahwa calon mitra telah melakukan akuisisi atas *merchant* sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan meminta calon mitra, antara lain, mengisi formulir *onboarding* yang memuat data dan informasi untuk melatih kemampuan *onboarding*.

- (vi) Setelah melakukan proses KYB, Penyelenggara wajib melakukan analisa risiko untuk menentukan apakah akan melanjutkan proses *onboarding* calon mitra.
- (vii) Penyelenggara wajib melakukan evaluasi tahunan terhadap kegiatan usaha dari pelaku kerjasama, yaitu Pengguna, sesama Penyelenggara, maupun pihak ketiga lainnya yang terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran. Evaluasi tahunan tersebut mencakup kesesuaian informasi kegiatan usaha tersebut dengan hasil KYB awal, kesesuaian pola transaksi pembayaran dengan kegiatan usaha, serta legalitas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- (viii) Penyelenggara dapat menghentikan pemberian layanan terhadap pihak terkait bilamana:
 - (A) pihak pelaku kerjasama terkait tidak lagi memiliki legalitas yang dibutuhkan agar menjadi entitas yang sah menurut hukum yang berlaku, ataupun melakukan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan izin yang dimiliki;
 - (B) pihak pelaku kerjasama terkait terlibat dalam kasus pidana, perdata, maupun dikenakan sanksi oleh regulator yang keadaannya dapat berdampak bagi proses pemberian layanan Penyelenggara; dan/atau
 - (C) pihak pelaku kerjasama terkait melakukan aktivitas yang dilarang.
- (ix) Dalam menyelenggarakan kegiatan transaksi pembayaran, Penyelenggara hanya dapat bekerja sama dengan pihak yang telah memiliki izin dari pemerintah sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tunduk pada proses KYB sebagaimana diuraikan di atas.
- (x) Pemberian layanan jasa transaksi pembayaran antara Penyelenggara dengan Pengguna, kerja sama antar Penyelenggara, maupun kerja sama dengan pihak ketiga lainnya wajib dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis.
- (xi) Dalam melakukan kerjasama dengan Pengguna, antar sesama Penyelenggara, maupun pihak lainnya yang terkait dengan layanan jasa transaksi pembayaran, Penyelenggara wajib menandatangani perjanjian kerja sama atau perjanjian layanan yang dapat mengatur, antara lain, terkait:
 - (A) manfaat, biaya, dan risiko kerja sama;
 - (B) penghentian sementara layanan karena antara lain dugaan transaksi mencurigakan, ketidaksesuaian aktivitas, dugaan *fraud*, indikasi kebocoran data atau adanya permintaan dari otoritas berwenang;
 - (C) tata cara pengaktifan layanan bila diberhentikan;

- (D) persyaratan penggunaan layanan seperti proses uji coba, pemenuhan aspek keamanan, mekanisme otorisasi, persyaratan persetujuan konsumen dan manajemen risiko;
 - (E) mekanisme penggunaan layanan seperti mekanisme pembatalan instruksi transaksi, pemberian data, otorisasi, mitigasi dan mekanisme insiden kebocoran data; melakukan penanganan pengaduan konsumen;
 - (F) larangan melakukan aktivitas yang dilarang ketentuan hukum;
 - (G) kerahasiaan data; dan
 - (H) pemantauan pola transaksi tidak wajar.
- (xii) Kerja sama antara Penyelenggara dengan Penyelenggara lainnya wajib disetujui atau dilaporkan kepada BI, jika disyaratkan demikian oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelum adanya bukti persetujuan atau pelaporan, Penyelenggara dilarang melakukan kerja sama tersebut.
- (xiii) Penyelenggara dapat menjalankan pengawasan terhadap kegiatan Jasa Pembayaran, termasuk aktivitas Pengguna (dalam bentuk *merchant*) maupun pihak lainnya yang terikat dalam perjanjian kerjasama dalam lingkup sebagaimana diterangkan pada Bagian 4.4 (i) secara berkala untuk mengidentifikasi kegiatan yang melanggar hukum yang berlaku. Secara teknis, Penyelenggara dapat melaksanakan pengawasan melalui, antara lain:
- (A) proses *enhanced due diligence* terhadap Pengguna secara berkala yang dilakukan berdasarkan kategori risiko Pengguna; dan/atau
 - (B) sistem *risk engine* atau monitoring serta hasil analisis industri sesuai parameter-parameter yang relevan berdasarkan industri Penyelenggara.
- (xiv) Dalam pelaksanaan pengawasan, Penyelenggara dapat menghentikan kerja sama dengan Pengguna maupun pihak lainnya yang terikat dalam perjanjian kerjasama dalam lingkup sebagaimana diterangkan pada Bagian 4.4 (i) yang diduga atau patut diduga menjalankan kegiatan usaha yang melanggar hukum yang berlaku, khususnya tindakan yang berkaitan dengan tindak pidana.

4.5 Ketentuan Lainnya

- (i) Penyelenggara wajib menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat umum untuk mencegah praktik-praktik yang melanggar hukum yang berlaku dari Pengguna maupun pihak lainnya yang terikat dalam perjanjian kerjasama dengan Penyelenggara dalam lingkup sebagaimana diterangkan pada Bagian 4.4 (i) yang melakukan kerja sama. Mekanisme pengaduan bagi masyarakat serta penanganannya minimal harus terdiri dari:
 - (A) layanan *call center*;
 - (B) layanan email pengaduan; dan
 - (C) pesan melalui akun media sosial dari Penyelenggara.
- (ii) Untuk kepentingan perlindungan data Pengguna, Penyelenggara wajib memiliki syarat dan ketentuan (*terms and conditions*) tentang mekanisme pengumpulan dan

pengolahan data pribadi atau informasi rahasia Pengguna yang telah disetujui oleh Pengguna. Persetujuan tersebut wajib diberikan secara sah secara eksplisit dari Pengguna untuk 1 (satu) atau beberapa tujuan tertentu yang telah disampaikan oleh Penyelenggara kepada Pengguna dan Penyelenggara wajib menyampaikan informasi mengenai:

- (A) legalitas dari pengumpulan dan pengolahan data pribadi;
- (B) tujuan pengumpulan dan pengolahan data pribadi;
- (C) jenis dan relevansi data pribadi yang akan dikumpulkan dan diolah;
- (D) jangka waktu retensi dokumen yang memuat data pribadi;
- (E) rincian mengenai informasi yang dikumpulkan;
- (F) jangka waktu pengolahan data pribadi; dan
- (G) hak Pengguna atas data pribadi.

Jika terdapat *data sharing* atas data Pengguna antara Penyelenggara dan Pengguna, *data sharing* tersebut wajib dituangkan dalam perjanjian tertulis antara Penyelenggara dan *merchant*. Perjanjian tertulis tersebut harus memuat peran, tanggung jawab dan hubungan antar para pihak, serta terdapat tujuan *data sharing* yang saling berkaitan. Para pihak dari perjanjian tersebut wajib melakukan *data sharing* sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sesuai dengan tujuan yang disepakati oleh subjek data pribadi.

4.6 Jenis Pelanggaran

Pelanggaran terhadap kode etik dikategorikan dalam jenis-jenis sebagai berikut:

(i) *Pelanggaran Ringan*

Meliputi pelanggaran-pelanggaran yang dapat diperbaiki oleh Penyelenggara dalam jangka waktu tertentu, sebagai berikut:

- (A) pelanggaran terkait pemasaran dan penyediaan informasi terhadap Pengguna terkait layanan Penyelenggara;
- (B) pelanggaran terkait penyediaan layanan pengaduan bagi Pengguna dan Konsumen Akhir; atau
- (C) pelanggaran penyediaan sistem teknologi dan informasi yang sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

(ii) *Pelanggaran Sedang*

Meliputi pelanggaran-pelanggaran administratif yang merugikan pemangku kepentingan, sebagai berikut:

- (A) pelanggaran terkait pengembangan aktivitas dan produk, sebagaimana disebutkan dalam Bagian 4.1 Kode Etik ini; atau

- (B) pelanggaran terkait manajemen risiko, sebagaimana disebutkan dalam Bagian 4.3 Kode Etik ini.

(iii) *Pelanggaran Berat*

Meliputi pelanggaran-pelanggaran yang berkaitan atau menyebabkan risiko tindak pidana, sebagai berikut:

- (A) pelanggaran terkait penyelenggaraan kerja sama dengan pihak manapun yang terikat dalam perjanjian kerjasama dengan Penyelenggara dalam lingkup sebagaimana diuraikan pada Bagian 4.4 Kode Etik ini;
- (B) aktivitas Penyelenggara yang memfasilitasi, menyebabkan, turut membantu terjadinya tindak pidana pencucian uang, kegiatan terorisme, atau tindak pidana lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
- (C) pelanggaran terkait perlindungan data pribadi dan informasi.

(iv) *Pelanggaran Berulang*

Merupakan salah satu di antara Pelanggaran yang disebutkan pada Bagian 4.6 (i) sampai (iii) yang dilakukan oleh Penyelenggara lebih dari sekali.

4.7 Sanksi

- (i) Sanksi yang dapat diberikan atas pelanggaran-pelanggaran sebagaimana dimaksud pada Bagian 4.6 di atas adalah sebagai berikut:
 - (A) teguran tertulis;
 - (B) pemberhentian sementara dari keanggotaan AFTECH;
 - (C) pemberhentian tetap dari keanggotaan AFTECH; dan/atau
 - (D) sanksi-sanksi lain yang dapat ditentukan oleh Dewan Kehormatan/Etik AFTECH yang sesuai dengan kewenangannya berdasarkan Anggaran Dasar dan/atau Anggaran Rumah Tangga AFTECH.
- (ii) Penetapan sanksi dilaksanakan sesuai prosedur oleh Dewan Kehormatan/Etik AFTECH dengan mempertimbangkan, termasuk tetapi tidak terbatas pada, frekuensi pelanggaran, apakah pelanggaran tersebut merupakan suatu Pelanggaran Berulang, dampak pelanggaran, unsur kesengajaan atau kelalaian. Penetapan sanksi dilakukan sesuai prosedur yang diatur dalam Anggaran Dasar dan/atau Anggaran Rumah Tangga AFTECH, sebagaimana dapat berubah sewaktu-waktu, yang pada tanggal kode etik ini adalah sebagai berikut:
 - (A) Pencarian fakta oleh Dewan Kehormatan/Etik AFTECH atas dugaan pelanggaran atas prakarsa sendiri atau setelah menerima pengaduan secara tertulis dari anggota atau pihak ketiga mana pun (termasuk dari instansi atau

lembaga terkait yang relevan) yang disertai dengan bukti-bukti yang meyakinkan bahwa telah terjadi dugaan pelanggaran oleh anggota.

- (B) Pemanggilan secara tertulis anggota yang diduga melakukan pelanggaran dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah menemukan fakta dugaan pelanggaran, untuk memeriksa dan memastikan ada atau tidaknya pelanggaran, dan memberikan kesempatan kepada anggota yang bersangkutan untuk memberikan penjelasan dan pembelaan. Pemanggilan tersebut wajib dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sebelum tanggal pemeriksaan.
- (C) Dalam hal anggota Perkumpulan yang dipanggil tidak hadir pada tanggal yang telah ditentukan, maka Dewan Kehormatan/Etik AFTECH yang memeriksa akan memberikan surat panggilan kedua selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja setelah pemanggilan pertama. Dalam hal anggota yang telah dipanggil untuk kedua kalinya tidak hadir, maka Dewan Kehormatan/Etik AFTECH akan tetap bersidang dan memeriksa adanya dugaan pelanggaran yang kemudian memuatnya ke dalam Berita Acara Pemeriksaan (**BAP**).
- (D) BAP wajib ditandatangani oleh seluruh anggota Dewan Kehormatan/Etik AFTECH yang memeriksa dan anggota yang diperiksa. Dalam hal anggota yang diperiksa menolak untuk menandatangani BAP tersebut, maka BAP cukup ditandatangani oleh Dewan Kehormatan/Etik AFTECH dengan menuliskan alasan penolakan tersebut.
- (E) Dewan Kehormatan/Etik AFTECH yang memeriksa wajib mengambil keputusan berupa terbukti atau tidak terbukti melakukan pelanggaran atas Kode Etik dan menuangkannya di dalam suatu surat keputusan. Dalam hal Dewan Kehormatan/Etik AFTECH berdasarkan hasil pemeriksaan menentukan bahwa anggota yang bersangkutan terbukti melakukan pelanggaran, maka Dewan Kehormatan/Etik AFTECH akan sekaligus memberikan sanksi terhadap pelanggaran yang akan dituang dalam surat keputusan tersebut.
- (F) Dewan Kehormatan/Etik AFTECH dapat memberitahukan atau melaporkan hasil dari sidang etik sebagaimana dimaksud Bagian 4.7 ini (termasuk atas pemberian sanksi) kepada instansi atau lembaga terkait yang relevan.