

PEDOMAN PERILAKU

PEMBERIAN LAYANAN INNOVATIVE CREDIT SCORING
SECARA BERTANGGUNG JAWAB

NOVEMBER 2020



Disusun Oleh:

**Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) dan
Kelompok Kerja (Pokja) Innovative Credit Scoring**

PRINSIP-PRINSIP DALAM PEDOMAN PERILAKU
PEMBERIAN LAYANAN *INNOVATIVE CREDIT SCORING*
SECARA BERTANGGUNG JAWAB

ASOSIASI FINTECH INDONESIA
(AFTECH)

I. LANDASAN

Menimbang:

- (a) Bahwa dengan berkembangnya jumlah penyelenggara Inovasi Keuangan Digital (IKD), klaster model bisnis *innovative credit scoring* merupakan bentuk kemajuan IKD dan pasar teknologi finansial yang semakin berkembang di Indonesia,
- (b) Bahwa sebagai upaya untuk menghindari praktik-praktik yang tidak bertanggung jawab, mengisi kekosongan hukum serta untuk mengedepankan dan menjaga perlindungan konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan seluruh pihak terkait, Asosiasi Fintech Indonesia perlu untuk menetapkan Prinsip-prinsip Pedoman Perilaku Pemberian Layanan *Innovative Credit Scoring* Secara Bertanggung Jawab sebagai upaya penerapan dan pengawasan prinsip *market conduct* yang baik.

Mengingat:

- 1. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Asosiasi Fintech Indonesia.
- 2. Surat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 22/SEOJK.02/2019 atas Penunjukan Asosiasi Fintech Indonesia sebagai asosiasi penyelenggara IKD.
- 3. Pedoman Perilaku IKD Digital di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab tanggal Februari 2019, disusun oleh Asosiasi Fintech Indonesia.

II. KETENTUAN UMUM

(a) DEFINISI

- 1. Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH) yang selanjutnya disebut “**Asosiasi**” adalah perkumpulan pelaku usaha yang ditunjuk secara resmi oleh OJK sebagai asosiasi resmi para penyelenggara IKD.

2. Prinsip-prinsip Pedoman Perilaku pemberian layanan *innovative credit scoring* secara bertanggung jawab, yang selanjutnya disebut “**Pedoman Perilaku**” adalah seperangkat prinsip dan proses yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama para Penyelenggara yang telah terdaftar sebagai anggota yang mengikat seluruh anggota Asosiasi sebagai panduan etika serta perilaku bertanggung jawab bagi penyelenggara yang menawarkan layanan *innovative credit scoring*.
3. Konsumen adalah pihak-pihak yang memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan perbankan, lembaga jasa keuangan non-perbankan, serta non-lembaga jasa keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
4. Kecuali ditetapkan lain, setiap definisi dan istilah yang digunakan di dalam Pedoman Perilaku ini mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai IKD di Sektor Jasa Keuangan.

(b) PENYELENGGARA

1. Pedoman Perilaku mengikat bagi setiap anggota asosiasi yang menawarkan layanan *innovative credit scoring* yang tercatat dan/atau terdaftar di OJK (selanjutnya disebut “**Penyelenggara**”).

(c) PENYELENGGARA PENDUKUNG

1. Penyelenggara Pendukung adalah para kontributor data bagi Penyelenggara, antara lain, lembaga jasa keuangan perbankan, lembaga jasa keuangan non-perbankan, lembaga pengelola informasi perkreditan, platform perdagangan elektronik yang memfasilitasi pemberian layanan kepada pengguna atau pedagang (*merchant*) di platform-nya, penyelenggara yang menawarkan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (LPMUBTI), perusahaan telekomunikasi, penyedia tanda tangan elektronik, penyedia pusat data, penyelenggara IKD, dan penyedia layanan pendukung lainnya.
2. Selain mengikat kepada Penyelenggara, Pedoman Perilaku juga mengikat kepada penyelenggara lain yang memberikan layanan pendukung bagi Penyelenggara Pendukung, yang mengikatkan diri terhadap Pedoman Perilaku ini secara sukarela berdasarkan persetujuan sebagaimana diatur dalam perjanjian kerja sama dan/atau perjanjian lainnya yang dibuat oleh dan antara Penyelenggara dan Penyelenggara Pendukung.
3. Sehubungan dengan butir C. 1 di atas, Penyelenggara berkomitmen untuk menyediakan atau memberikan akses kepada Penyelenggara Pendukung atas teks Pedoman Perilaku.

(d) KEWAJIBAN UNTUK TUNDUK PADA PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

1. Setiap Penyelenggara mematuhi setiap ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk antara lain:
 - a). Undang-undang Republik Indonesia yang mengatur mengenai perlindungan konsumen,

- b). Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan perlindungan konsumen,
 - c). Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang komunikasi dan informatika yang terkait dengan perlindungan data pribadi, keamanan data serta penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik dan peraturan terkait lainnya,
 - d). Ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, antara lain, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai layanan IKD dan peraturan-peraturan berlaku lainnya terkait dengan perlindungan konsumen.
2. Ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku ini disusun sebagai ketentuan pelengkap atas kewajiban-kewajiban Penyelenggara sebagaimana diatur dalam peraturan-peraturan yang berlaku dan sebagai bentuk pengawasan prinsip *market conduct* yang baik.

(e) ALUR

Pedoman Perilaku ini merupakan perangkat yang terdiri dari:

- a). Pokok-pokok pengaturan Pedoman Perilaku.
- b). Pedoman teknis atau standar prosedur operasional (SPO) sebagai implementasi atas pokok-pokok pengaturan.
- c). Pemeriksaan kepatuhan secara sederhana dan pengawasan prinsip *market conduct* yang baik oleh sekretariat Asosiasi bagi Para Penyelenggara dalam tahapan regulatory sandbox yang diselenggarakan oleh OJK.
- d). Tunduk terhadap setiap pembaruan secara bertahap dan berkala dengan mempertimbangkan kesiapan industri serta pihak eksternal yang mendukung implementasi Pedoman Perilaku ini.

(f) PRINSIP DASAR

Pedoman Perilaku ini disusun dengan berlandaskan prinsip-prinsip dasar, sebagai berikut:

1. Integritas dan Kualitas skor kredit yang dapat dipertanggungjawabkan

Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk memiliki integritas dan menerapkan prinsip-prinsip itikad baik, antara lain, setiap Penyelenggara berkomitmen untuk menerapkan dan menggunakan metodologi sistem penilaian yang sistematis dan baku guna keperluan penilaian skor kredit yang bertujuan untuk menghasilkan kualitas skor kredit yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat memenuhi proses validasi objektif secara historis serta proses *backtesting*.

2. Transparansi sumber data dan pemrosesan data

Setiap Penyelenggara berkomitmen mengedepankan transparansi atas sumber data, tolak ukur, metodologi sistem penilaian serta kriteria dalam proses pengolahan data untuk keperluan skor kredit. Setiap Penyelenggara dapat mempertanggungjawabkan skor kredit yang ditentukan serta dapat memberikan penjelasan atas skor kredit yang diberikan. Penyelenggara wajib melaksanakan prinsip perlindungan data pribadi dalam

melaksanakan pemrosesan data pribadi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Independensi

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan pemberian *layanan credit scoring*, setiap Penyelenggara wajib menerapkan etika independensi dan pertimbangan profesional untuk menjaga kemandirian dan objektivitas skor kredit, tidak mudah dipengaruhi, dan tidak memihak kepada kepentingan siapapun. Setiap keputusan skor kredit yang diberikan oleh Penyelenggara wajib menjunjung tinggi kesetaraan dan tidak diskriminasi terhadap golongan dan/atau kelompok tertentu.

4. Standar Keamanan

Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk mematuhi standar kelayakan dan keamanan sistem informasi yang sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dan/atau sebagaimana ditetapkan oleh OJK dan/atau otoritas lainnya.

III. POKOK-POKOK PENGATURAN

(a) Integritas dan Kualitas skor kredit yang dapat dipertanggungjawabkan

Kualitas skor kredit yang dapat dipertanggungjawabkan

1. Setiap Penyelenggara wajib memiliki SPO dasar operasional dan memiliki tata kelola sistem teknologi informasi yang memenuhi standar kelayakan dan keamanan, termasuk namun tidak terbatas pada, pemanfaatan teknologi *artificial intelligence (AI)*, *machine learning (ML)*, *cloud computing*, rekayasa fitur, algoritma dan model pengolahan data lainnya yang digunakan dalam proses pengolahan data dan/atau pengambilan keputusan skor kredit.
2. Setiap Penyelenggara akan menerapkan sistem dan metodologi penilaian skor kredit yang sistematis, menyeluruh dan baku untuk memastikan keakuratan data dan informasi guna menghasilkan kualitas skor kredit yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat memenuhi proses validasi objektif secara historis serta proses *backtesting*. Penyelenggara wajib memastikan bahwa keputusan skor kredit diperoleh berdasarkan verifikasi dan analisis yang menyeluruh atas seluruh informasi dan data yang diketahui oleh Penyelenggara.
3. Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk memiliki berbagai sumber data dan memastikan bahwa data yang diterima sehubungan dengan skor kredit adalah data sebagaimana diperbolehkan oleh OJK dan/atau sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan. Dalam perolehan data, dalam hal Penyelenggara bekerja sama dengan lembaga jasa keuangan, Penyelenggara berkomitmen untuk dapat mengolah data internal milik lembaga jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan lembaga jasa keuangan tersebut dengan mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

4. Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk memiliki dan mencurahkan seluruh sumber daya, teknologi serta infrastruktur yang tepat dalam rangkaian kegiatan penilaian skor kredit atas setiap konsumen baik perorangan maupun badan usaha yang dinilai.
5. Penyelenggara wajib memiliki pegawai-pegawai yang memiliki keahlian dan kompetensi yang memadai untuk melakukan penilaian skor kredit, termasuk namun tidak terbatas pada, dalam hal ketersediaan informasi yang diperlukan bagi pegawai guna melakukan penilaian tersebut. Penyelenggara berkomitmen untuk mengambil tindakan yang wajar sehingga informasi yang digunakan dalam keputusan skor kredit merupakan informasi yang berkualitas guna menunjang hasil skor kredit yang kredibel.
6. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara verifikasi data dan proses penilaian, serta metodologi akan diatur dalam pembaruan Pedoman Perilaku secara berkala.

Integritas Penyelenggara

1. Setiap Penyelenggara dan pegawai-pegawainya wajib mematuhi seluruh hukum dan peraturan perundang-undangan di Indonesia.
2. Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk memberitahukan kepada OJK dan/atau otoritas lainnya dalam hal terdapat perkembangan baru dalam layanan *credit scoring* yang dapat mempengaruhi fungsi pengawasan dari OJK dan/atau otoritas tersebut.
3. Setiap pegawai-pegawai Penyelenggara wajib berkomitmen untuk dapat memberikan jasa pelayanan dari Penyelenggara yang profesional yang bertanggung jawab serta berkelakuan adil dan setara, sesuai dengan ketentuan peraturan perusahaan dan SPO Penyelenggara dan Pedoman Perilaku.

Itikad Baik

1. Setiap Penyelenggara wajib menerapkan prinsip itikad baik dengan memperhatikan kepentingan seluruh pihak yang terlibat secara seimbang, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pedoman Perilaku IKD di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab.
2. Setiap Penyelenggara wajib menerapkan prinsip itikad baik dalam pemrosesan data pribadi konsumen yang meliputi: perolehan dan pengumpulan, pengolahan dan penganalisisan, penyimpanan, perbaikan dan pembaruan, penampilan, pengumuman, transfer, penyebarluasan, atau pengungkapan dan/atau penghapusan atau pemusnahan data pribadi, sebagaimana berlaku, dalam rangkaian kegiatan pemberian layanan *credit scoring*.
3. Dalam hal Penyelenggara melaksanakan kerja sama dengan lembaga jasa keuangan dan non-lembaga jasa keuangan dalam sektor jasa keuangan, Penyelenggara hanya boleh melaksanakan kerja sama tersebut dengan lembaga yang resmi dan telah tercatat/terdaftar/berizin di OJK.
4. Penyelenggara memberikan hasil penilaian skor kredit yang disampaikan kepada lembaga jasa keuangan dan pihak lainnya yang merupakan data pendukung yang bersifat tambahan informasi dan/atau informasi alternatif dan **bukan merupakan penentu utama** dalam pengambilan keputusan pemberian pinjaman dan/atau layanan lainnya kepada konsumen bagi masing-masing Lembaga Jasa Keuangan yang menggunakan jasa Penyelenggara.

5. Setiap Penyelenggara dilarang menggunakan pihak ketiga pendukung ekosistem IKD yang tergolong dalam daftar hitam otoritas dan/atau dari Asosiasi. Daftar hitam sebagaimana dimaksudkan tersebut akan disusun sewaktu-waktu di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.
6. Setiap Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan program-program yang mendukung agenda literasi dan inklusi keuangan nasional. Pelaksanaan program-program sebagaimana tersebut di atas dapat dilaksanakan secara bersama-sama dengan Penyelenggara lain di bawah koordinasi Asosiasi maupun inisiatif bersama dengan OJK.

(b) Transparansi sumber data dan pemrosesan data

Transparansi sumber data dan Keterbukaan Informasi

1. Setiap Penyelenggara wajib tunduk terhadap ketentuan-ketentuan mengenai Keterbukaan Informasi sebagaimana diatur dalam Pedoman Perilaku IKD di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab tanggal Februari 2019, disusun oleh Asosiasi.
2. Penyelenggara wajib memiliki dan menjalankan suatu fungsi pelayanan pengaduan konsumen antara lain, situs web, telepon, *chatbot*, e-mail, serta menyediakan FAQ (*Frequently Asked Questions*) yang dapat diakses secara mudah oleh konsumen. Penyelenggara wajib memiliki dan menjalankan suatu standar prosedur dan waktu untuk penanganan setiap pengaduan konsumen.
3. Setiap Penyelenggara yang melakukan kerja sama dengan Penyelenggara Pendukung wajib memastikan bahwa Penyelenggara Pendukung menjalankan standar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan untuk penanganan setiap pengaduan konsumen.

Pemrosesan data pribadi

1. Setiap Penyelenggara wajib menghormati hak-hak pribadi atas setiap individu sehubungan dengan data pribadi yang dikelolanya.
2. Pengumpulan data pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, adil, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari pemilik data pribadi;
3. Pemrosesan data meliputi perolehan, pengumpulan, pengolahan, penganalisaan, penyimpanan, pengungkapan, dan penghapusan data pribadi milik konsumen.
4. Sehubungan dengan ketentuan transparansi sumber data dan keterbukaan informasi sebagaimana diatur di atas, setiap Penyelenggara wajib menyediakan kebijakan privasi atau perlindungan data pribadi yang sekurang-kurangnya memuat dan/atau menjelaskan:
 - a) Pernyataan persetujuan dari pemilik data pribadi;
 - b) Cara Penyelenggara memperoleh data pribadi;
 - c) Tujuan perolehan data pribadi;
 - d) Jenis data pribadi yang diperoleh dan digunakan;
 - e) Jenis pengolahan yang dilakukan;
 - f) Tindakan pengungkapan yang dilakukan serta pihak-pihak yang menerima pengungkapan;

- g) Upaya teknis dan organisasional yang diterapkan untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi;
 - h) Prosedur penyimpanan data pribadi;
 - i) Cara pemilik data pribadi untuk mengajukan keberatan, permintaan perubahan, pembaruan, penghapusan, dan/atau permintaan mengenai tindakan pemrosesan data yang telah dilakukan sehubungan dengan data pribadinya.
5. Setiap Penyelenggara wajib mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang mengatur mengenai tata kelola data, termasuk dalam hal ketentuan mengenai jenis-jenis data pribadi yang dapat diproses oleh Penyelenggara dan/atau daftar data yang dilarang (*blacklisted*) yang sewaktu-waktu dapat diatur oleh OJK, Asosiasi, atau otoritas lainnya dan akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.
 6. Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang akan diatur kemudian di dalam pembaruan berkala Pedoman Perilaku.

Penghapusan data dan penyimpanan data

1. Setiap Penyelenggara wajib menghapus informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang tidak relevan yang berada di bawah kendalinya atas permintaan konsumen atau orang yang bersangkutan atas dasar permintaan dari pemilik data yang bersangkutan maupun atas dasar putusan pengadilan, dengan memperhatikan kriteria yang diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Setiap Penyelenggara wajib menyediakan mekanisme yang dapat digunakan oleh pemilik data pribadi untuk mengajukan permohonan penghapusan data.
3. Tanpa mengesampingkan ketentuan mengenai penghapusan informasi data pribadi, sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, Penyelenggara wajib menyimpan informasi data terkait skor kredit secara wajar dalam jangka waktu 5 (lima) tahun atau jangka waktu lain yang lebih singkat atau lebih lama sebagaimana diperkenankan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dari waktu ke waktu.

(c) Independensi

1. Setiap Penyelenggara wajib menerapkan etika independensi dan pertimbangan profesional untuk menjaga kemandirian dan objektivitas skor kredit, tidak mudah dipengaruhi, dan tidak memihak kepada kepentingan siapapun.
2. Setiap keputusan skor kredit yang diberikan oleh Penyelenggara wajib menjunjung tinggi kesetaraan dan tidak diskriminasi terhadap golongan dan/atau kelompok tertentu serta menghindari benturan kepentingan.
3. Kerja sama antara Penyelenggara dan Penyelenggara Pendukung harus dibuat secara tertulis dan mencantumkan batasan, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing pihak.

(d) Standar Keamanan

1. Setiap Penyelenggara berkomitmen untuk mematuhi standar kelayakan dan keamanan sistem informasi yang sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dan/atau sebagaimana ditetapkan oleh OJK dan/atau otoritas lainnya.
2. Untuk meningkatkan kelayakan dan keamanan sistem informasi milik Penyelenggara, Penyelenggara wajib menerapkan standar keamanan informasi dan memenuhi standar sertifikasi sebagaimana diwajibkan oleh OJK, Asosiasi dan/atau otoritas lainnya. Penyelenggara dapat diminta sewaktu-waktu oleh OJK, Asosiasi dan/atau otoritas lainnya untuk menyesuaikan dengan pembaharuan atas standar sertifikasi tersebut, sebagaimana relevan.
3. Setiap Penyelenggara wajib menempatkan pusat data dan pusat pemulihan bencana di wilayah Indonesia.
4. Dalam hal Penyelenggara menggunakan pusat data dan pusat pemulihan bencana yang diselenggarakan oleh pihak ketiga, Penyelenggara wajib memastikan keandalan dan keamanan dari pusat data dan pusat pemulihan bencana tersebut, serta memastikan jaminan ketersediaan layanan berdasarkan suatu perjanjian tingkat layanan, untuk memastikan keberlanjutan layanan dan operasional dari Penyelenggara.
5. Setiap Penyelenggara wajib mendaftarkan diri dan sistem elektroniknya di Kementerian Telekomunikasi dan Informatika sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6. Infrastruktur yang digunakan Penyelenggara wajib:
 - a). Memenuhi aspek legalitas dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia;
 - b). Memenuhi aspek keamanan, interkoneksi dan kompatibilitas dengan sistem yang digunakan;
 - c). Mempunyai layanan dukungan teknis, pemeliharaan, dan/atau purna jual dari penjual atau penyedia, sebagaimana relevan; dan
 - d). Memiliki jaminan keberlanjutan layanan.
7. Perangkat lunak yang digunakan Penyelenggara wajib:
 - a). Memenuhi aspek keamanan, interkoneksi dan kompatibilitas dengan sistem yang digunakan; dan
 - b). Mempunyai layanan dukungan teknis, pemeliharaan, dan/atau purna jual dari penjual atau penyedia, sebagaimana relevan.
8. Penyelenggara harus menempatkan tenaga ahli yang memiliki kompetensi di bidang sistem elektronik atau teknologi informasi guna mempertahankan dan meningkatkan penyelenggaraan sistem elektronik.

IV. SANKSI

- (a) Penyelenggara yang tidak mematuhi ketentuan-ketentuan dalam Pedoman Perilaku akan dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur berdasarkan Pedoman Perilaku IKD di Sektor Jasa Keuangan yang Bertanggung Jawab, yang meliputi:
 - 1. Teguran tertulis;
 - 2. Publikasi nama anggota dan ketentuan yang dilanggar kepada OJK dan masyarakat;
 - 3. Pemberhentian sementara dari keanggotaan Asosiasi; dan/atau
 - 4. Pemberhentian tetap dari keanggotaan Asosiasi.

- (b) Penetapan sanksi dilaksanakan sesuai prosedur pengenaan sanksi oleh Komite Etik Asosiasi berdasarkan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Asosiasi.

- (c) Pemberian sanksi berdasarkan pertimbangan Komite Etik Asosiasi sebagaimana disebutkan dalam butir (b) di atas didasarkan pada faktor-faktor sebagai berikut:
 - 1. frekuensi pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara;
 - 2. dampak yang diakibatkan dari pelanggaran yang dilakukan Penyelenggara;
 - 3. unsur kesengajaan dan kelalaian; dan
 - 4. faktor-faktor lainnya yang dianggap relevan oleh Majelis Etika Asosiasi, termasuk skala usaha dari Penyelenggara.

Demikian Pedoman Perilaku ini disusun dan berlaku mengikat bagi setiap pihak yang mengikatkan diri.