



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 57 /POJK.03/2016
TENTANG
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PADA BANK UMUM
YANG MELAKUKAN LAYANAN NASABAH PRIMA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEWAN KOMISIONER OTORITAS JASA KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dengan semakin meningkatnya persaingan usaha bank, diperlukan peningkatan penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu;
- b. bahwa dalam praktik penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu terdapat potensi meningkatnya profil risiko industri perbankan;
- c. bahwa dengan terdapatnya potensi peningkatan risiko, perlu diupayakan oleh industri perbankan untuk memitigasi risiko yang diakibatkan oleh praktik penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4867);
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TENTANG PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PADA BANK UMUM YANG MELAKUKAN LAYANAN NASABAH PRIMA.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Bank adalah bank umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, termasuk kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri, dan bank umum syariah serta unit usaha syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

2. Nasabah Prima adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan Bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas Bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.
3. Layanan Nasabah Prima yang selanjutnya disebut LNP adalah bagian dari kegiatan usaha Bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi Nasabah Prima.

BAB II

PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM MELAKUKAN LAYANAN NASABAH PRIMA

Pasal 2

- (1) Bank yang akan melakukan LNP yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru, wajib memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Bank yang melakukan LNP wajib memiliki kebijakan tertulis sebagai acuan.
- (3) Kebijakan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun oleh direksi dan disetujui oleh dewan komisaris.
- (4) Kebijakan tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit meliputi:
 - a. persyaratan Nasabah Prima;
 - b. ruang lingkup produk dan/atau aktivitas Bank;
 - c. cakupan keistimewaan LNP; dan
 - d. nama layanan (*brand name*) dan pengelompokan Nasabah Prima.
- (5) Bank dalam menetapkan pengelompokan Nasabah Prima sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf d, harus secara jelas membedakan keistimewaan layanan untuk setiap kelompok Nasabah Prima.

Pasal 3

- (1) Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara umum dalam pelaksanaan LNP.
- (2) Bank wajib menerapkan manajemen risiko pada aspek:
 - a. pendukung keistimewaan layanan; dan
 - b. transparansi, edukasi, dan perlindungan nasabah.
- (3) Penerapan manajemen risiko pada aspek pendukung keistimewaan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a paling sedikit mencakup:
 - a. ketersediaan sumber daya manusia yang memadai sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas LNP;
 - b. prosedur tertulis kegiatan LNP yang mengacu pada ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko dan ketentuan yang mengatur mengenai Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT);
 - c. kesesuaian spesifikasi, karakteristik, dan risiko dari produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dengan karakteristik dan profil Nasabah Prima; dan
 - d. ketersediaan teknologi informasi yang memadai.
- (4) Penerapan manajemen risiko pada aspek transparansi, edukasi, dan perlindungan nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b paling sedikit mencakup:
 - a. spesifikasi LNP;
 - b. kesepakatan tertulis antara Bank dengan Nasabah Prima;
 - c. mekanisme untuk memastikan kewenangan pelaku transaksi; dan
 - d. penyampaian informasi kepada Nasabah Prima mengenai posisi atau eksposur masing-masing Nasabah Prima secara berkala.

Pasal 4

Bank wajib menatausahakan data, dokumen atau warkat terkait transaksi keuangan dan aktivitas Nasabah Prima dalam LNP.

BAB III

PERSETUJUAN DAN PELAPORAN

Pasal 5

- (1) Bank yang akan melakukan LNP yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) wajib:
 - a. bagi bank umum konvensional, menyampaikan laporan rencana penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru yang mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum; atau
 - b. bagi bank umum syariah, mengajukan permohonan persetujuan penerbitan produk dan/atau pelaksanaan aktivitas baru yang mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Produk dan Aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
- (2) Bank yang melakukan LNP yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) wajib:
 - a. bagi bank umum konvensional, menyampaikan laporan realisasi penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru yang mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum; atau
 - b. bagi bank umum syariah, menyampaikan laporan realisasi penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas baru yang mengacu pada Peraturan

Otoritas Jasa Keuangan mengenai Produk dan Aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

BAB IV SANKSI

Pasal 6

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank.
- (2) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2), Pasal 3 ayat (1), Pasal 3 ayat (2), Pasal 4, dan/atau Pasal 5 dikenakan sanksi administratif, berupa:
 - a. teguran tertulis;
 - b. penurunan tingkat kesehatan Bank;
 - c. pembekuan kegiatan usaha tertentu;
 - d. pencantuman anggota pengurus, pegawai Bank, dan/atau pemegang saham dalam daftar pihak-pihak yang mendapat predikat Tidak Lulus dalam penilaian kemampuan dan kepatutan atau dalam catatan administrasi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau
 - e. pemberhentian pengurus Bank.

Pasal 7

Bank yang melanggar ketentuan yang terkait dengan transparansi, edukasi, dan perlindungan nasabah sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Peraturan mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah serta

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 8

Selain dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Bank yang melanggar kewajiban pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 5 ayat (2) diatur:

- a. bagi bank umum konvensional dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum; atau
- b. bagi bank umum syariah dikenakan sanksi sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Produk dan Aktivitas Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

BAB V

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 9

Penyusunan kebijakan LNP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan penerapan manajemen risiko dalam kegiatan LNP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 paling sedikit mengacu pada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan LNP, yang merupakan lampiran dan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Pada saat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 perihal Penerapan Manajemen

Risiko Pada Bank Umum Yang Melakukan Layanan Nasabah Prima dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 11

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Desember 2016

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN

ttd

MULIAMAN D. HADAD

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 9 Desember 2016

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 288

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 57 /POJK.03/2016
TENTANG
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PADA BANK UMUM
YANG MELAKUKAN LAYANAN NASABAH PRIMA

I. UMUM

Dengan semakin meningkatnya persaingan usaha di industri perbankan, mendorong Bank untuk mengembangkan inovasi layanan dalam menyediakan produk dan/atau aktivitas yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, khususnya suatu segmen nasabah tertentu yang menginginkan Bank dapat memberikan layanan perbankan secara lebih personal dan mendapatkan tambahan layanan keistimewaan tertentu.

Selama ini upaya Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah segmen tertentu berpotensi meningkatkan profil risiko perbankan, khususnya risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi. Sehubungan dengan hal tersebut, telah diatur secara *bank wide* antara lain mengenai penerapan manajemen risiko, APU dan PPT, transparansi informasi produk Bank, serta penggunaan data pribadi nasabah sebagai acuan standar minimal bagi Bank dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Mengingat terdapat potensi risiko sebagaimana dikemukakan di atas maka atas layanan tersebut dipandang perlu untuk memitigasi risiko antara lain dengan cara merumuskan suatu standar minimal sebagai pedoman penyusunan kebijakan dan penerapan manajemen risiko pada aspek tertentu.

Standar minimal dimaksud antara lain didasarkan pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko, dan memperhatikan pengaturan mengenai APU dan PPT, transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah, serta perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Melalui penerapan manajemen risiko, Bank diharapkan dapat mengukur risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi dalam praktik penyediaan layanan perbankan dengan keistimewaan tertentu kepada suatu segmen nasabah tertentu.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Ayat (1)

Bank yang akan melakukan LNP yang memenuhi kriteria sebagai aktivitas baru mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank dan/atau produk dan aktivitas bank umum syariah dan unit usaha syariah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Huruf a

Persyaratan Nasabah Prima berupa kriteria atau persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh nasabah untuk dapat diperlakukan sebagai Nasabah Prima.

Huruf b

Dalam menetapkan ruang lingkup produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dalam LNP, Bank memperhatikan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan

ketentuan lain yang mengatur mengenai produk dan/atau aktivitas Bank.

Huruf c

Cakupan keistimewaan LNP meliputi layanan keuangan dan/atau non keuangan.

Penetapan cakupan keistimewaan LNP memperhatikan kepatuhan terhadap ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan ketentuan lain yang terkait.

Huruf d

Dalam melakukan LNP, Bank menetapkan nama layanan (*brand name*) tertentu.

Ayat (5)

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Penerapan manajemen risiko secara umum mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko bagi bank umum dan ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Huruf a

Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai dari sisi kualitas dan sisi kuantitas, dengan memperhatikan paling sedikit:

1. penetapan persyaratan dan kualifikasi untuk jabatan tertentu dalam melakukan LNP;
2. penetapan wewenang dan tanggung jawab yang jelas;
3. penerapan prinsip *know your employee*;
4. sistem remunerasi yang jelas dan transparan;

5. kebijakan pengendalian risiko yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia antara lain rekrutmen, promosi, rotasi, mutasi, dan cuti; dan/atau
6. kebijakan evaluasi secara berkala.

Huruf b

Prosedur tertulis kegiatan LNP mencakup setiap produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan kepada Nasabah Prima.

Penetapan prosedur khusus pada LNP harus memenuhi ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko terutama pada aspek pengendalian intern dan ketentuan yang mengatur mengenai APU dan PPT.

Huruf c

Cukup jelas.

Huruf d

Teknologi informasi yang memadai antara lain dapat menghasilkan laporan yang akurat dan komprehensif dalam melakukan LNP baik untuk kepentingan Bank maupun Nasabah Prima serta memastikan keamanan data dan informasi yang ada.

Ayat (4)

Huruf a

Spesifikasi LNP antara lain mencakup:

1. nama LNP;
2. masing-masing kelompok Nasabah Prima dalam LNP dan kriterianya beserta cakupan keistimewaan layanan yang diberikan; dan
3. karakteristik, termasuk risiko dari produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan kepada Nasabah Prima.

Huruf b

Kesepakatan tertulis paling sedikit memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak, serta tata cara penyelesaian apabila terjadi perselisihan.

Huruf c

Mekanisme dimaksud bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh Nasabah Prima atau kuasa yang mewakili Nasabah Prima sesuai kesepakatan tertulis dengan Nasabah Prima.

Huruf d

Penyampaian informasi kepada Nasabah Prima mengenai posisi atau eksposur masing-masing Nasabah Prima didasarkan pada kesepakatan tertulis dengan Nasabah Prima.

Pasal 4

Data yang wajib ditatausahakan paling sedikit meliputi:

1. jumlah nasabah;
2. volume produk yang dijual;
3. kantor yang memberikan layanan; dan
4. informasi terkait lainnya yang selalu dikinikan secara berkala.

Penatausahaan dilakukan antara lain berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai dokumen perusahaan, ketentuan yang mengatur mengenai APU dan PPT, serta kebijakan dan prosedur intern Bank.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5982



OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN
PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 57 /POJK.03/2016

TENTANG
PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO PADA BANK
UMUM YANG MELAKUKAN LAYANAN NASABAH
PRIMA

PEDOMAN PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO
PADA BANK UMUM YANG MELAKUKAN LAYANAN NASABAH PRIMA

I. KEBIJAKAN LAYANAN NASABAH PRIMA

Kebijakan LNP paling sedikit mencakup sebagai berikut:

1. Persyaratan Nasabah Prima

Dalam melaksanakan LNP, Bank menetapkan persyaratan tertentu bagi nasabah yang harus dipenuhi untuk dapat diperlakukan sebagai Nasabah Prima, paling sedikit:

- a. rata-rata jumlah minimum dana nasabah yang harus mengendap di Bank dalam periode tertentu, termasuk dana yang telah diinvestasikan pada produk yang dipasarkan oleh Bank;
- b. telah melalui prosedur Uji Tuntas Lanjut (*Enhanced Due Diligence* atau selanjutnya disingkat EDD); dan
- c. atas dasar pengajuan atau permohonan dari nasabah.

Sehubungan dengan prosedur EDD, Bank mengacu pada ketentuan mengenai penerapan program APU dan PPT bagi bank umum. Penerapan prosedur EDD dalam LNP misalnya pengaturan mengenai pejabat yang berwenang memberikan persetujuan atas hubungan usaha dengan calon Nasabah Prima yaitu pejabat senior.

2. Ruang Lingkup Produk dan/atau Aktivitas Bank

Ruang lingkup kebijakan LNP mencakup produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan Bank dalam LNP dengan memperhatikan ketentuan

yang mengatur mengenai produk dan/atau aktivitas Bank.

a. Produk dan/atau Aktivitas

Produk dan/atau aktivitas yang dapat ditawarkan dalam LNP mencakup:

- 1) produk dan/atau aktivitas dasar, seperti giro, tabungan, deposito, sertifikat deposito, kredit atau pembiayaan, produk derivatif yang bersifat *plain vanilla*, bank garansi, pembiayaan perdagangan (*trade finance*); dan/atau
- 2) produk dan/atau aktivitas yang bukan merupakan cakupan produk atau aktivitas dasar dan/atau memiliki risiko serta kompleksitas yang tinggi, seperti *structured product* dan produk keuangan non Bank seperti reksa dana dan *bancassurance*.

b. Pemenuhan terhadap Ketentuan

Produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan telah memenuhi kriteria:

- 1) telah memenuhi dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan otoritas lain yang terkait dengan penawaran produk dan/atau aktivitas oleh Bank.

Contoh:

- a) Ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko pada bank yang melakukan aktivitas berkaitan dengan reksa dana;
 - b) Ketentuan yang mengatur mengenai pembelian dan transaksi valuta asing terhadap Rupiah;
 - c) Ketentuan yang mengatur mengenai pedoman pengelolaan portofolio efek untuk kepentingan nasabah secara individual yang melarang manajer investasi menggunakan agen untuk menawarkan aktivitas tersebut; dan
- 2) telah mendapat surat penegasan atau persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dengan mengacu pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank, kegiatan usaha berdasarkan modal inti bank, produk dan aktivitas bank umum syariah dan unit usaha syariah serta

ketentuan lain terkait produk dan/atau aktivitas, seperti ketentuan yang mengatur mengenai *bancassurance* dan *structured product*.

Contoh:

Surat penegasan Otoritas Jasa Keuangan atas laporan rencana penjualan efek reksa dana yang disampaikan oleh Bank dengan menyertakan surat pernyataan efektif untuk produk reksa dana.

c. Mekanisme Kerjasama dengan Perusahaan Mitra

Dalam hal Bank melakukan kerjasama dengan perusahaan mitra dalam rangka pemasaran produk-produk non Bank maka Bank perlu memiliki mekanisme kerjasama untuk memastikan bahwa perusahaan mitra memenuhi syarat menjadi mitra kerja baik sebelum maupun selama kerjasama dilakukan. Mekanisme kerjasama dengan perusahaan mitra paling sedikit memenuhi:

- 1) prinsip kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko sebagaimana diatur dalam ketentuan terkait produk keuangan non Bank yang ditawarkan melalui Bank;
- 2) prinsip hubungan kerjasama yang wajar (*arm's length principle*) khususnya jika mitra merupakan pihak terkait dengan Bank; dan
- 3) prinsip perlindungan nasabah, antara lain diperlukan dalam menentukan tindak lanjut atas kondisi kinerja mitra yang memburuk.

d. Risiko dari Produk dan/atau Aktivitas yang ditawarkan

Bank telah mempertimbangkan risiko dari produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dengan menghindari potensi risiko yang tidak terbatas, seperti tidak memberikan fasilitas kartu kredit tanpa limit dan/atau produk tanpa jangka waktu.

3. Cakupan Keistimewaan LNP

Pemberian keistimewaan dalam LNP harus melalui penetapan Bank terlebih dahulu. Penetapan tersebut memuat antara lain:

- a. keistimewaan yang dapat diberikan;
- b. waktu pemberian (jangka waktu tertentu atau sewaktu-waktu atau selama menjadi nasabah); dan
- c. kriteria yang harus dipenuhi nasabah untuk mendapatkan

keistimewaan, seperti syarat maupun kondisi dan situasi yang dihadapi, profil Nasabah Prima, pengelompokan Nasabah Prima dan lain-lain.

Contoh keistimewaan layanan yang terkait dengan transaksi keuangan antara lain:

- a. layanan personal dari petugas Bank yang menjadi penghubung (*relationship manager*) antara Bank dengan Nasabah Prima tertentu;
- b. layanan antar jemput (*pick up service*);
- c. tarif dan perlakuan istimewa atas beberapa layanan seperti produk *treasury*, transfer dana, *bill paying services*, *automated teller machine*, *internet banking*, *safe deposit box*, *emergency cash*, dan/atau kredit atau pembiayaan (termasuk kartu kredit).

Contoh keistimewaan layanan non keuangan antara lain keanggotaan *golf*, *executive lounge* dan/atau antar jemput bandara.

4. Nama Layanan (*brand name*) dan Pengelompokan Nasabah Prima
Dalam rangka membedakan layanan prima untuk Nasabah Prima dengan nasabah lainnya secara umum, Bank harus menetapkan nama tersendiri (*brand name*) untuk LNP. Selain itu dalam hal Bank melakukan pengelompokan Nasabah Prima dalam beberapa kelompok maka untuk masing-masing kelompok, Bank menetapkan antara lain nama kelompok, persyaratan Nasabah Prima, dan cakupan layanan produk dan/atau aktivitas.

Contoh:

Dalam hal Bank memiliki tiga kelompok Nasabah Prima maka Bank menetapkan:

- a. penggunaan nama yang berbeda untuk masing-masing kelompok, misalnya kelompok A, kelompok B, dan kelompok C;
- b. batas minimum dan maksimum total simpanan pada dan/atau pinjaman dari Bank, dan/atau nilai produk keuangan non Bank yang dibeli melalui Bank secara bertingkat, misalnya untuk menjadi Nasabah Prima kelompok A paling sedikit Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), kelompok B paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah), dan kelompok C paling sedikit Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) atau ekuivalennya dalam valuta asing.

II. MANAJEMEN RISIKO PADA ASPEK-ASPEK TERTENTU

Dalam melakukan LNP, selain menerapkan manajemen risiko secara umum sebagaimana diatur dalam ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko bagi bank umum atau penerapan manajemen risiko bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah, Bank harus menerapkan manajemen risiko pada aspek-aspek tertentu sebagai berikut:

1. Aspek Pendukung Keistimewaan Layanan

Penerapan manajemen risiko dalam rangka pemberian keistimewaan LNP, paling sedikit mencakup:

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memadai Sesuai Karakteristik dan Kompleksitas LNP

Dalam rangka meminimalisasi risiko operasional LNP yang berasal dari faktor manusia, diperlukan pemenuhan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dalam LNP. Untuk itu Bank harus menetapkan paling sedikit:

1) Persyaratan dan kualifikasi jabatan tertentu

SDM dalam LNP memenuhi persyaratan dan kualifikasi, baik yang secara umum berlaku di Bank maupun yang spesifik terkait produk dan/atau aktivitas dalam LNP secara memadai, antara lain:

- a) memiliki izin sebagai Wakil Agen Penjual Efek Reksa Dana (WAPERD) untuk dapat memasarkan produk reksa dana; dan/atau
- b) memahami dan mampu menjelaskan produk atau jasa yang ditawarkan dalam LNP dengan baik.

2) Wewenang dan tanggung jawab yang jelas

Dalam rangka mendukung proses kerja, Bank memiliki struktur organisasi yang mendukung efektivitas pengendalian intern. Struktur organisasi yang demikian memuat kejelasan tugas yang terkait dengan wewenang dan tanggung jawab SDM dalam LNP, tata cara pelaporan kepada atasan dan penugasan dari atasan (*line of command*), dan evaluasi unit bisnis, yang memungkinkan diterapkannya pengawasan melekat secara berjenjang.

- 3) Penerapan prinsip *Know Your Employee* (KYE)
Dalam rangka pengendalian dan pencegahan atau pendeteksian *fraud*, prinsip KYE diterapkan melalui mekanisme antara lain:
 - a) prosedur penyaringan (*screening*) pegawai baru pada LNP; dan
 - b) pemantauan profil pegawai secara berkala.
 - 4) Sistem remunerasi
Bank menetapkan sistem remunerasi yang jelas dan transparan, misalnya dalam rangka menetapkan formulasi struktur insentif, selain mempertimbangkan pencapaian target finansial, Bank juga memperhatikan kualitas layanan.
 - 5) Kebijakan pengendalian risiko yang terkait dengan manajemen SDM
Pengendalian risiko yang terkait dengan sistem dan proses di bidang manajemen SDM dilakukan antara lain dengan menetapkan kode etik pegawai, peningkatan kompetensi dan integritas SDM, pengaturan dan pengawasan intern yang memadai pada proses rekrutmen, rotasi, mutasi, promosi, dan cuti.
 - 6) Kebijakan evaluasi secara berkala
Dalam rangka menilai tingkat kecukupan dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur di bidang SDM, Bank harus melakukan evaluasi secara berkala.
- b. Prosedur Tertulis untuk Kegiatan LNP
- Dalam rangka melaksanakan kebijakan LNP yang telah ditetapkan maka diperlukan adanya prosedur tertulis kegiatan LNP yang telah mempertimbangkan hasil proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko serta sistem informasi manajemen risiko. Prosedur kegiatan LNP meliputi setiap produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dalam LNP. Penetapan prosedur khusus pada LNP harus memenuhi ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko terutama aspek pengendalian intern dan ketentuan yang mengatur mengenai APU dan PPT.

Penyusunan prosedur kegiatan LNP perlu memperhatikan:

- 1) kebijakan dan prosedur serta penetapan limit yang berlaku untuk setiap produk dan/atau aktivitas Bank;
- 2) terciptanya pengendalian intern yang efektif, antara lain dengan menerapkan prinsip pemisahan tugas (*segregation of duties*). Dalam hal ini, perlu dihindari pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang menimbulkan benturan kepentingan (*conflict of interest*).

Contoh pemisahan tugas antara lain:

- a) suatu pekerjaan yang dilakukan oleh unit yang berhubungan langsung dengan nasabah tidak boleh dilakukan oleh unit yang memproses transaksi dan konfirmasi; dan
 - b) suatu pekerjaan yang dilakukan oleh unit yang menyampaikan laporan berkala kepada nasabah dan menatausahakan bukti penyampaian tidak boleh dilakukan oleh unit yang berhubungan langsung dengan nasabah;
- 3) seluruh keistimewaan atau perlakuan khusus dari penyediaan produk dan/atau aktivitas dalam LNP; dan
 - 4) kriteria yang harus dipenuhi oleh Nasabah Prima yang mendapat layanan khusus seperti syarat maupun kondisi dan situasi yang dihadapi, profil Nasabah Prima, pengelompokan Nasabah Prima, dan lain-lain.

Pelaksanaan prosedur kegiatan LNP perlu memperhatikan:

- 1) program APU dan PPT mengingat LNP merupakan salah satu area berisiko tinggi untuk digunakan sebagai sarana pencucian uang dan/atau pendanaan teroris.

Penerapan Bank atas ketentuan yang mengatur mengenai APU dan PPT, antara lain dengan melakukan EDD secara berkala atas Nasabah Prima dan transaksi tertentu, penanganan *red flags*, dan analisis atas transaksi yang berpotensi mencurigakan;

- 2) efektivitas kebijakan dan prosedur LNP

Dalam rangka memastikan efektivitas prosedur kegiatan LNP perlu didukung:

- a) pengendalian intern yang memadai, antara lain dengan metode seperti *surprise audit* dan *mystery shopping* secara berkala; dan
 - b) evaluasi terhadap kepatuhan atas ketentuan yang berlaku dan perkembangan kegiatan LNP.
- 3) hasil pemantauan dan koreksi penyimpangan
- Hasil pemantauan dan koreksi penyimpangan antara lain diperoleh dengan melakukan:
- a) pemantauan secara terus menerus termasuk diantaranya pemeriksaan oleh *internal control* mengenai kebenaran pemrosesan setiap transaksi pada akhir hari;
 - b) pelaksanaan fungsi audit intern yang efektif dan menyeluruh; dan
 - c) perbaikan terhadap penyimpangan baik yang diidentifikasi oleh satuan kerja operasional, satuan kerja audit intern maupun pihak lainnya.
- c. Kesesuaian Produk dan/atau Aktivitas yang Ditawarkan dengan Karakteristik dan Profil Risiko Nasabah Prima
- Dalam menawarkan produk dan/atau aktivitas kepada masing-masing Nasabah Prima, selain memastikan bahwa surat penegasan atau surat persetujuan telah diperoleh untuk produk yang bukan merupakan cakupan produk atau aktivitas dasar dan/atau memiliki risiko serta kompleksitas yang tinggi, Bank juga mempertimbangkan kesesuaian spesifikasi, karakteristik, dan risiko dari produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan dengan karakteristik dan profil risiko Nasabah Prima tersebut. Sebelum ditawarkan kepada Nasabah Prima, produk dan/atau aktivitas serta keistimewaan layanan tersebut harus melalui persetujuan pejabat yang berwenang pada LNP yang ditetapkan oleh Bank.
- Penawaran produk dan/atau aktivitas dilakukan melalui proses sebagai berikut:
- 1) Penyeleksian produk dan/atau aktivitas
- Bank melakukan identifikasi kesesuaian spesifikasi produk dan/atau aktivitas dengan jenis dan besar potensi risiko

sesuai profil risiko nasabah. Analisa kesesuaian spesifikasi produk yang akan ditawarkan dengan risiko yang dapat ditoleransi oleh nasabah mencakup antara lain kesesuaian jangka waktu atau durasi dan jenis serta besarnya risiko.

Contoh:

- a) Terkait jangka waktu produk, nasabah yang ingin dapat menarik atau mencairkan dana investasinya sewaktu-waktu sebaiknya tidak ditawarkan produk yang memiliki jangka waktu panjang.
 - b) Terkait risiko produk dan *risk appetite* Nasabah Prima, Bank sebaiknya tidak mereferensikan *unit link* yang ditanamkan pada surat berharga yang memiliki *underlying* berupa saham kepada Nasabah Prima yang termasuk kategori *risk averse* atau *risk avoider* karena *unit link* seperti ini termasuk produk yang berisiko tinggi (*high risk product*).
- 2) Penetapan tarif dan perlakuan istimewa untuk setiap kelompok Nasabah Prima
- Pemberlakuan tarif dan perlakuan istimewa atas produk dan/atau aktivitas tertentu dapat berbeda diantara masing-masing kelompok Nasabah Prima berdasarkan penetapan oleh Bank. Penerapannya harus disesuaikan dengan masing-masing profil Nasabah Prima.

Contoh:

- a) Dasar pemberlakuan tarif istimewa (*special rate*) yang berbeda-beda untuk layanan penukaran uang valuta asing dengan tarif khusus, selain berdasarkan kelompok Nasabah Prima, juga berdasarkan volume dan frekuensi transaksi yang dilakukan nasabah, dan bisnis nasabah yang mendasari diperlukannya penukaran uang valuta asing;
 - b) Keringanan biaya transaksi, provisi, dan komisi.
- 3) Penetapan kondisi atau syarat untuk layanan istimewa
- Bank harus menetapkan syarat untuk setiap layanan istimewa. Dalam hal persyaratan tersebut dapat dipenuhi oleh Nasabah Prima yang meminta tambahan kenyamanan

dan/atau kelancaran transaksi maka Nasabah Prima tersebut dapat menikmati layanan istimewa.

Contoh kondisi atau syarat yang harus ditetapkan oleh Bank:

- a) layanan antar jemput (*pick up service*) memperhatikan jumlah setoran, lokasi penjemputan, dan/atau klasifikasi Nasabah Prima tertentu; dan
- b) *emergency cash* memperhatikan kebutuhan Nasabah Prima dalam kondisi darurat di luar wilayah Indonesia atau kondisi khusus lainnya yang ditetapkan oleh Bank.

4) Evaluasi kesesuaian cakupan LNP

Dalam rangka memaksimalkan penggunaan layanan yang tersedia bagi setiap klasifikasi LNP dan penerapan manajemen risiko, Bank melakukan evaluasi secara berkala atas kesesuaian cakupan layanan yang diberikan kepada setiap Nasabah Prima. Tujuan evaluasi secara berkala antara lain untuk meninjau status nasabah sebagai Nasabah Prima dan kesesuaian profil Nasabah Prima dengan produk dan/atau aktivitas yang telah diperolehnya maupun yang akan ditawarkan oleh Bank kepada Nasabah Prima.

Evaluasi paling sedikit mencakup sebagai berikut:

- a) portofolio simpanan atau investasi pada Bank dan pinjaman nasabah dari Bank atau yang dibeli melalui Bank;
- b) tujuan, pengalaman, dan kemampuan menyerap kerugian investasi; dan
- c) preferensi, persepsi, dan toleransi terhadap risiko.

d. Ketersediaan Teknologi Informasi yang Memadai

Dalam rangka memastikan terpenuhinya kebutuhan informasi, perlindungan data nasabah, terjaminnya kerahasiaan data Bank, dan untuk mendukung pengelolaan risiko Bank, diperlukan sistem teknologi informasi dan pengamanan informasi yang memadai. Ketersediaan teknologi informasi yang

memadai antara lain tercermin dari kemampuan sistem teknologi informasi menghasilkan laporan yang akurat dan komprehensif dalam aktivitas LNP.

Contoh:

- 1) Laporan sistem informasi manajemen risiko yang dilaporkan secara berkala kepada Direksi, perlu memenuhi paling sedikit mengenai:
 - a) eksposur risiko LNP;
 - b) kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur serta penetapan limit;
 - c) realisasi pelaksanaan manajemen risiko dibandingkan dengan target yang ditetapkan; dan
 - d) pemantauan perkembangan informasi dan data terkait LNP dilakukan secara bulanan, antara lain meliputi jumlah nasabah, volume produk yang dijual, kantor yang memberikan layanan, dan informasi terkait lainnya.
- 2) Teknologi informasi mampu mengolah informasi dan data secara terintegrasi sehingga seluruh aktivitas keuangan Nasabah Prima yang dilakukan pada dan/atau melalui Bank dapat tersajikan secara tepat waktu dan akurat.

Contoh data dan informasi yang terintegrasi:

- a) tersedianya data keuangan Nasabah Prima terkait simpanan, pinjaman, dan produk keuangan lain yang dibeli Nasabah Prima baik yang diterbitkan oleh Bank maupun non Bank;
 - b) pemberian tanda atau indikator khusus bagi rekening Nasabah Prima yang dapat memperlancar penyediaan layanan keistimewaan bagi Nasabah Prima; dan/atau
 - c) penggunaan sistem aplikasi yang dapat menyimpan spesimen tanda tangan Nasabah Prima.
2. Aspek transparansi, edukasi, dan perlindungan nasabah
- Dalam melaksanakan LNP dan sebagai bagian dari upaya pemenuhan aspek transparansi, edukasi, dan perlindungan nasabah baik yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan maupun otoritas lain, Bank menetapkan paling sedikit:

a. Spesifikasi LNP

- 1) Bank harus menjelaskan secara tertulis dan lisan mengenai nama (*brand name*) dari LNP, masing-masing kelompok Nasabah Prima dalam LNP dan kriterianya (jika ada), cakupan layanan produk dan/atau aktivitas yang tersedia untuk ditawarkan kepada Nasabah Prima. Hal-hal yang perlu dijelaskan antara lain:
 - a) spesifikasi dan karakteristik produk dan/atau aktivitas;
 - b) keistimewaan yang dapat diperoleh sebagai Nasabah Prima; dan
 - c) risiko, tanggung jawab, hak, dan kewajiban baik untuk pihak Bank maupun Nasabah Prima.
- 2) Dalam hal produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan bukan produk dan/atau aktivitas Bank yang bersangkutan maka Bank menjelaskan bahwa:
 - a) produk dan aktivitas non bank yang ditawarkan oleh atau melalui Bank bukan merupakan tanggung jawab Bank; dan
 - b) produk dan/atau aktivitas tersebut telah memperoleh surat penegasan dan/atau persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dan otoritas terkait.
- 3) Pemberian informasi mengenai produk dan/atau aktivitas tidak dapat melebihi kewenangan atau izin yang dimiliki Bank.
- 4) Pemberian informasi mengenai produk dan/atau aktivitas tidak dapat menggunakan pengaruh atau tekanan untuk kepentingan Bank, grup Bank atau pegawai Bank.
- 5) Bank tidak menyampaikan informasi yang menyesatkan (*misleading*) dan/atau yang tidak sesuai dengan norma yang berlaku (*misconduct*) mengenai produk dan/atau aktivitas yang ditawarkan.

b. Kesepakatan Tertulis Antara Bank dengan Nasabah Prima

Hubungan antara Bank dengan Nasabah Prima dalam LNP harus didasarkan pada kesepakatan tertulis yang paling sedikit memuat:

- 1) hak dan kewajiban Bank dan Nasabah Prima
 - a) contoh hak Bank:
 - (1) mengevaluasi status Nasabah Prima secara berkala; dan
 - (2) meminta data pendukung terkait profil nasabah dan transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
 - b) contoh kewajiban Bank:
 - (1) memperoleh persetujuan tertulis dari Nasabah Prima dalam hal Bank akan memberikan dan/atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
 - (2) segera memberitahukan kepada Nasabah Prima jika terdapat perubahan prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures*) yang harus dan/atau dapat diikuti Nasabah Prima dalam bertransaksi melalui Bank. Informasi mengenai perubahan prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures*) dimaksud harus disampaikan sebelum diberlakukan secara efektif dalam waktu yang cukup kepada Nasabah Prima.
 - c) contoh hak Nasabah Prima:
 - (1) memperoleh informasi mengenai aktivitas keuangan nasabah setiap saat diperlukan; dan
 - (2) memperoleh konfirmasi dan notifikasi transaksi dengan metode dan besaran sesuai yang disepakati nasabah dengan Bank.
 - d) contoh kewajiban Nasabah Prima:
 - (1) memenuhi persyaratan yang ditetapkan Bank untuk melakukan suatu transaksi keuangan tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - (2) memberikan persetujuan kepada mitra Bank untuk memberikan data terkait produk keuangan non bank yang ditransaksikan Nasabah Prima dengan mitra Bank melalui Bank dalam rangka

penyampaian informasi berkala yang komprehensif.

2) Penyelesaian perselisihan

Dalam hubungan hukum antara Bank dengan Nasabah Prima, untuk mengantisipasi terjadinya perselisihan antara Bank dengan Nasabah Prima, perlu dicantumkan tata cara penyelesaian perselisihan.

3) Hal-hal lain yang memerlukan kesepakatan bersama antara Bank dengan Nasabah Prima, antara lain:

- a) periodisasi maupun media penyampaian informasi atas laporan berkala kepada Nasabah Prima sesuai kesepakatan, seperti melalui surat, surat elektronik (*e-mail*), atau diambil sendiri secara langsung oleh Nasabah Prima;
- b) batasan penggunaan layanan keistimewaan yang diberikan Bank untuk Nasabah Prima, hanya untuk digunakan oleh Nasabah Prima atau dapat diberikan kepada atau dinikmati oleh anggota keluarga atau perusahaan Nasabah Prima;
- c) tata cara konfirmasi dan/atau notifikasi transaksi termasuk batasan nilai transaksi yang harus dikonfirmasi dan/atau notifikasi; dan
- d) pihak yang harus dihubungi jika terdapat situasi darurat pada Nasabah Prima.

c. Mekanisme untuk Memastikan Kewenangan Pelaku Transaksi

Bank harus memiliki suatu mekanisme untuk memastikan bahwa transaksi benar dilakukan oleh Nasabah Prima yang bersangkutan atau kuasa yang mewakili Nasabah Prima. Hal tersebut dapat dilakukan antara lain dengan:

- 1) menggunakan metode verifikasi transaksi, misalnya melalui konfirmasi sebelum transaksi diproses (*ex ante*) dan notifikasi setelah transaksi diproses (*ex post*), sesuai kesepakatan antara Bank dengan Nasabah Prima;
- 2) menggunakan batasan besar nilai transaksi yang harus dikonfirmasi oleh Bank kepada Nasabah Prima. Unsur yang

dapat dipertimbangkan dalam menentukan batasan besar nilai transaksi tersebut antara lain:

- a) kebijakan *back office* masing-masing Bank untuk masing-masing jenis transaksi;
 - b) kelompok Nasabah Prima; dan/atau
 - c) tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*) Nasabah Prima.
- d. Penyalpaian Informasi Masing-masing Nasabah Prima Secara Berkala

Bank menyampaikan informasi mengenai total dana dan investasi beserta rinciannya kepada Nasabah Prima secara terintegrasi dengan metode dan media penyalpaian yang disepakati oleh Nasabah Prima. Informasi tersebut paling sedikit mencakup:

- 1) laporan mutasi rekening simpanan (*statement of account*);
- 2) laporan rekening kredit, pembiayaan atau pinjaman; dan
- 3) laporan transaksi produk keuangan non Bank.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Desember 2016

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN,

ttd

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

MULIAMAN D. HADAD

ttd

Yuliana