

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 11 /SEOJK.03/2017

TENTANG

PRINSIP KEHATI-HATIAN BAGI BANK UMUM YANG MELAKUKAN
PENYERAHAN SEBAGIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN KEPADA PIHAK LAIN

A. CONTOH PEKERJAAN POKOK DAN PENJELASANNYA

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
1.	Layanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>)	<p>Pekerjaan layanan pelanggan (<i>customer service</i>) dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan pembukaan rekening simpanan atau memperoleh informasi mengenai produk dan/atau aktivitas tertentu Bank.</p> <p>Pekerjaan layanan pelanggan (<i>customer service</i>) juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko Bank melalui penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, pelaksanaan edukasi kepada nasabah agar nasabah memiliki pemahaman yang memadai mengenai produk dan/atau aktivitas Bank, pemeliharaan nasabah untuk menjamin kelangsungan usaha suatu Bank, dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah serta konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.</p>
2.	<i>Teller</i>	Pekerjaan <i>teller</i> dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena pekerjaan tersebut merupakan 'gerbang' bagi

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
		nasabah dan konsumen perbankan untuk melakukan penerimaan simpanan, pencairan cek dan bilyet, pengiriman uang, dan jasa pelayanan perbankan lain. Apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan tunai maupun non tunai akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.
3.	Pemasaran	<p>Pekerjaan pemasaran merupakan pekerjaan pokok apabila tanggung jawab yang melekat pada pekerjaan tersebut juga mencakup analisis, pertimbangan, dan rekomendasi untuk pengambilan keputusan terkait kegiatan pemasaran yang dilakukan.</p> <p>Pekerjaan pemasaran atas produk tertentu Bank tunduk pada ketentuan yang mengatur secara spesifik produk tersebut. Sebagai contoh, pemasaran <i>structured product</i> tunduk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Prinsip Kehatihan Dalam Melaksanakan Kegiatan <i>Structured Product</i> Bagi Bank Umum, yang mengatur bahwa pemasaran <i>structured product</i> wajib dilakukan oleh pegawai tetap Bank.</p>
4.	Perencanaan dan Pengembangan Teknologi Informasi (TI)	<p>Pekerjaan yang terkait dengan perencanaan dan pengembangan TI dikategorikan sebagai pekerjaan pokok sehingga tidak dapat dilakukan Alih Daya. Pengertian perencanaan dan pengembangan TI adalah perencanaan dan pengembangan TI yang bersifat strategik</p>

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
		<i>(strategic IT planning and development</i> atau <i>IT blue print</i>) yang memberikan rumusan mengenai arah pengembangan TI Bank ke depan.

B. CONTOH PEKERJAAN PENUNJANG DAN PENJELASANNYA

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
Pekerjaan Pemasaran		
1.	Pemasaran Melalui Telepon (<i>Telemarketing</i>)	<p>Pekerjaan pemasaran produk dan/atau aktivitas perbankan melalui telepon kepada nasabah atau konsumen perbankan merupakan pekerjaan penunjang dan tanggung jawab yang melekat pada pekerjaan tersebut hanya terbatas pada penawaran produk atau penawaran untuk menjadi nasabah Bank.</p> <p>Tugas yang terkait dengan analisis, pertimbangan, dan rekomendasi pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan pemasaran tersebut dilakukan oleh tenaga, fungsi atau unit pemasaran lain.</p>
2.	Pemasaran Langsung (<i>Direct Sales</i>) atau Wakil Pemasaran (<i>Sales Representative</i>)	<p>Pekerjaan pemasaran produk dan/atau aktivitas perbankan secara langsung kepada nasabah atau konsumen perbankan merupakan pekerjaan penunjang dan tanggung jawab yang melekat pada pekerjaan tersebut hanya terbatas pada penawaran produk atau penawaran menjadi nasabah Bank.</p> <p>Tugas yang terkait dengan analisis, pertimbangan, dan rekomendasi pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan pemasaran tersebut dilakukan oleh tenaga, fungsi atau unit pemasaran lain.</p>

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
Pekerjaan Penagihan		
3.	Penagihan Kredit atau Pembiayaan	Pekerjaan penagihan kredit atau pembiayaan dengan kualitas “Macet” sesuai ketentuan mengenai penilaian kualitas aset bank umum dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur mengenai Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pengertian kredit atau pembiayaan dalam ketentuan ini adalah kredit atau pembiayaan secara luas, termasuk kredit atau pembiayaan kepemilikan rumah, kredit atau pembiayaan kendaraan bermotor, kredit atau pembiayaan tanpa agunan, dan kartu kredit atau kartu pembiayaan (<i>sharia card</i>).
Pekerjaan Terkait Pengelolaan Kas Bank		
4.	Distribusi Uang Tunai (<i>Cash Distribution</i>)	Pekerjaan pengantaran dan/atau pengambilan uang tunai berikut pengawalan.
5.	Pemrosesan Uang Tunai (<i>Cash Processing</i>)	Pekerjaan penghitungan, penyortiran, dan pengemasan uang tunai.
6.	Penyimpanan Uang Tunai (<i>Cash in Save</i>)	Pekerjaan penyimpanan uang tunai di khazanah.
7.	Pengisian <i>Automated Teller Machine</i> (ATM)	Pekerjaan pengisian ATM dengan uang tunai dan/atau pengambilan uang tunai dari <i>cash deposit machine</i> (CDM) berikut pemantauan ATM dan/atau CDM.
Pekerjaan Lainnya		
8.	Kasir <i>Payment Point</i>	Kasir <i>payment point</i> merupakan petugas penerima pembayaran rekening listrik, telepon, telepon genggam, dan sebagainya,

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
		<p>pada tempat-tempat pembayaran yang ditentukan Bank.</p> <p>Bank harus memperhatikan jenis transaksi, volume transaksi, dan eksposur risiko atas pekerjaan kasir <i>payment point</i> dalam melakukan pengujian terhadap pemenuhan kriteria pekerjaan penunjang.</p>
9.	Kasir Penerima Setoran Kredit atau Pembiayaan Dari Debitur Usaha Mikro	<p>Kasir penerima setoran kredit atau pembiayaan dari debitur usaha mikro merupakan petugas penerima setoran kredit atau pembiayaan debitur usaha mikro yang dilakukan pada lokasi debitur usaha mikro, misalnya di pasar-pasar.</p> <p>Definisi debitur usaha mikro adalah debitur usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai usaha mikro, kecil, dan menengah.</p>
10.	Resepsionis	<p>Resepsionis merupakan pekerjaan penerimaan tamu, nasabah atau konsumen perbankan, termasuk mengarahkan tamu, nasabah atau konsumen perbankan kepada personil atau satuan kerja yang dituju pada Bank.</p> <p>Dapat mencakup pula penerimaan telepon nasabah atau konsumen perbankan untuk mengarahkan pada personil atau satuan kerja yang dituju pada Bank.</p>
11.	Penguinput Data	<p>Penguinput data merupakan pekerjaan penguinput data pada seluruh unit kerja di Bank, di mana tugas dan tanggung jawab tidak mencakup proses analisis, pertimbangan, atau pengambilan</p>

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
		keputusan yang mempengaruhi operasional Bank.
12.	Pusat Layanan Telepon (<i>Call Center</i>) atau Operator Telepon	Pusat layanan telepon (<i>call center</i>) atau operator telepon merupakan pekerjaan penerimaan telepon dari nasabah atau konsumen perbankan untuk memberikan informasi atau menjawab pertanyaan yang bersifat umum dan mengarahkan pada personil atau satuan kerja yang dituju pada Bank.
13.	<i>Help desk</i>	<i>Help desk</i> merupakan pekerjaan pemberian informasi dan asistensi kepada pegawai Bank untuk membantu memecahkan masalah terkait dengan produk TI yang digunakan di Bank.
14.	Sekretaris	Sekretaris merupakan pekerjaan administratif yang bersifat mendukung pekerjaan atasan, dengan cakupan tugas antara lain pekerjaan rutin seperti membuka dan menulis surat, menyimpan arsip atau surat, membuat agenda kegiatan atasan, dan melaksanakan tugas administrasi dan tugas lain dari atasan.
15.	Jasa Pengamanan (<i>Security</i>)	Jasa pengamanan (<i>security</i>) merupakan pekerjaan penyediaan jasa pengamanan (<i>security</i>) di Bank.
16.	Kurir (<i>Messenger</i>)	Kurir (<i>messenger</i>) merupakan pekerjaan penyediaan jasa pengiriman surat, dokumen, atau kartu antara lain kepada satuan kerja dan kantor Bank, kepada instansi di luar bank, atau kepada nasabah Bank.

No.	Nama atau Sifat Pekerjaan	Deskripsi Singkat
17.	Pengemudi	Cukup jelas.
18.	Petugas kebersihan	Cukup jelas.
19.	Pramubakti	Cukup jelas.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Maret 2017

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS PERBANKAN
OTORITAS JASA KEUANGAN,

ttd

NELSON TAMPUBOLON

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana



LAMPIRAN II

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 11 /SEOJK.03/2017

TENTANG

PRINSIP KEHATI-HATIAN BAGI BANK UMUM YANG MELAKUKAN PENYERAHAN SEBAGIAN PELAKSANAAN PEKERJAAN KEPADA PIHAK LAIN

A. LAPORAN RENCANA ALIH DAYA, PERUBAHAN DAN/ATAU PENAMBAHAN RENCANA ALIH DAYA¹⁾

Nama Bank :

Tanggal Laporan :

No.	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan Alih Daya	Gambaran Umum dan Cakupan Pekerjaan ²⁾	Jenis Perjanjian Alih Daya ³⁾	Perkiraan Jumlah Tenaga Kerja Alih Daya yang Dibutuhkan	Jangka Waktu Perjanjian	Tujuan Alih Daya	Analisis Perkiraan Biaya dan Manfaat	Analisis Risiko dan Mitigasi Risiko	Keterangan ⁴⁾

Keterangan

- 1) Coret yang tidak perlu.
- 2) Gambaran umum dan cakupan pekerjaan menguraikan secara singkat pekerjaan yang dilakukan Alih Daya dan lokasi kantor tempat pekerjaan yang dilakukan Alih Daya.
- 3) Jenis perjanjian Alih Daya yang dibuat berupa perjanjian pemborongan dan/atau penyediaan jasa tenaga kerja.
- 4) Misalnya: untuk laporan tanggal 30 Juni diisi dengan keterangan apabila rencana yang dilaporkan merupakan penambahan atau perubahan dari yang dilaporkan pada laporan tanggal 31 Desember tahun sebelumnya.

B. LAPORAN ALIH DAYA YANG BERMASALAH

Nama Bank :

Tanggal Laporan :

No.	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan Alih Daya	Nama Perusahaan Penyedia Jasa	Gambaran Umum Permasalahan ¹⁾	Langkah yang Dilakukan oleh Bank untuk Mengatasi Permasalahan

Keterangan

¹⁾ Gambaran umum permasalahan menguraikan secara singkat permasalahan yang terjadi, potensi risiko yang ditimbulkan, lokasi, waktu terjadinya permasalahan, dan waktu diketahui permasalahan.

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum 1
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 17 Maret 2017

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS PERBANKAN
OTORITAS JASA KEUANGAN,

ttd

NELSON TAMPUBOLON