

Yth.

1. Direksi Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional; dan
2. Direksi Bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah

di tempat.

SALINAN
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 6/SEOJK.03/2015

TENTANG
LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF
OLEH BANK

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 350 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5628) yang selanjutnya disebut POJK Laku Pandai, perlu untuk mengatur lebih lanjut penyelenggaraan Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

- A. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, yang selanjutnya disebut Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.
- B. Dalam menyelenggarakan Laku Pandai, Bank yang akan menjadi penyelenggara Laku Pandai selain harus memenuhi persyaratan juga harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Otoritas Jasa Keuangan. Bank yang telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut sebagai Bank Penyelenggara. Sehubungan dengan itu, persyaratan dan tata cara persetujuan untuk menjadi Bank Penyelenggara perlu diatur lebih lanjut.

C. Untuk...

- C. Untuk pengendalian risiko dalam penyelenggaraan Laku Pandai khususnya terkait hubungan kerja antara Bank Penyelenggara dengan Agen, diperlukan pengaturan mengenai persyaratan, tata cara seleksi, cakupan perjanjian kerjasama, serta standar dan mekanisme hubungan kerja antara Bank Penyelenggara dengan Agen.
- D. Sarana teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai harus merupakan teknologi yang andal, aman dan teruji, yang antara lain tercermin dari tersedianya sistem yang mampu melakukan pembukuan transaksi pada saat transaksi berlangsung (*real time*), disertai mekanisme pengamanan mulai dari sistem, data, dan jaringan, serta adanya mekanisme pemantauan dan evaluasi terhadap sarana teknologi informasi yang memadai untuk penyelenggaraan layanan kepada nasabah.
- E. Agar masyarakat yang akan dilayani oleh kegiatan Laku Pandai dapat mengenal, berminat, dan tertarik menggunakan produk dan jasa keuangan yang disediakan Bank Penyelenggara, pemberian edukasi mengenai produk dan jasa keuangan dalam layanan ini merupakan hal yang mutlak harus dilakukan oleh Bank Penyelenggara. Pemberian edukasi tersebut perlu diikuti dengan kegiatan yang ditujukan untuk perlindungan kepada nasabah, seperti pemberian informasi untuk memperoleh manfaat layanan secara optimal dan terlindungi dari praktik-praktik yang dapat merugikan.

II. TABUNGAN DENGAN KARAKTERISTIK BASIC SAVING ACCOUNT (BSA)

Salah satu produk Laku Pandai yang disediakan oleh Bank Penyelenggara adalah tabungan dengan karakteristik BSA.

A. Karakteristik BSA adalah sebagai berikut:

1. hanya dapat dimiliki oleh perorangan warga negara Indonesia;
2. dalam mata uang Rupiah;
3. tanpa batas minimum setoran;
4. tanpa batas minimum saldo rekening;
5. batas maksimum saldo rekening setiap saat ditetapkan paling banyak Rp20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah);
6. batas maksimum transaksi debit rekening berupa penarikan tunai, pemindahbukuan dan/atau transfer keluar dalam 1 (satu) bulan secara kumulatif pada setiap rekening paling banyak Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).

Pengertian 1 (satu) bulan adalah 1 (satu) bulan kalender;

7. batas maksimum transaksi debit rekening sebagaimana dimaksud pada angka 6 dapat ditetapkan Bank Penyelenggara lebih besar dari Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) dalam 1 (satu) bulan, namun tidak boleh lebih besar dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun secara kumulatif, dalam hal nasabah juga merupakan debitur Bank Penyelenggara.

Pengertian 1 (satu) tahun adalah 1 (satu) tahun kalender.

Contoh:

Y adalah nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA Bank A (bank konvensional) yang telah memiliki saldo awal sejumlah Rp3.000.000,00 (tiga juta rupiah) dan juga merupakan debitur kredit nasabah mikro dari Bank yang sama, dengan plafon kredit sejumlah Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) yang disetujui pada tanggal 12 Januari 2015. Pencairan kredit dilakukan oleh Bank A melalui BSA milik Y pada tanggal 15 Januari 2015 dan tanggal 19 Januari 2015. Selanjutnya, Y melakukan penarikan tunai sebesar Rp11.000.000,00 (sebelas juta rupiah) untuk membayar pembelian bahan baku produksi. Dalam hal ini, Bank A dapat mengizinkan Y untuk melakukan transaksi pencairan kredit dimaksud walaupun melampaui limit transaksi debit BSA dalam 1 (satu) bulan namun total transaksi debit BSA selama tahun 2015 tidak melebihi Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah).

Sebagai ilustrasi rincian transaksi keuangan yang dapat dilakukan Y selama tahun 2015 antara lain:

Waktu	Transaksi	Jumlah
2 Januari 2015	Saldo awal	Rp3.000.000,00
15 Januari 2015	Pemindahbukuan dalam rangka pencairan kredit	Rp8.000.000,00
16 Januari 2015	Penarikan tunai untuk membayar bahan baku produksi	(Rp11.000.000,00)
19 Januari 2015	Pemindahbukuan dalam rangka pencairan kredit	Rp2.000.000,00
Februari 2015 s.d November 2015	Total transaksi debit rekening	(Rp20.000.000,00)
Februari 2015 s.d November 2015	Total transfer masuk dari hasil penjualan	Rp35.000.000,00
16 Desember 2015	Pemindahbukuan dalam rangka pelunasan kredit	(Rp10.700.000,00)
16 Desember 2015	Saldo akhir	Rp6.300.000,00

Sampai dengan tanggal 16 Desember 2015, transaksi debit rekening Y mencapai Rp41.700.000,00 (empat puluh satu juta tujuh ratus ribu rupiah) sehingga tidak bertentangan dengan batas maksimum transaksi debit rekening yang ditetapkan untuk tabungan dengan karakteristik BSA;

8. dibebaskan dari pembebanan biaya untuk:
 - a. administrasi bulanan,
 - b. pembukaan rekening,
 - c. transaksi penyetoran tunai,
 - d. transaksi transfer masuk,
 - e. transaksi pemindahbukuan, dan
 - f. penutupan rekening;
9. biaya untuk transaksi tarik tunai, transfer keluar, pembayaran melalui rekening tabungan dan biaya lainnya, ditetapkan oleh Bank Penyelenggara dan harus lebih sedikit dari biaya transaksi serupa untuk rekening tabungan reguler.

Contoh:

- a. transaksi pembayaran melalui rekening tabungan seperti pembayaran biaya langganan listrik, pembelian listrik pintar, pembayaran tagihan langganan air dan/atau pembayaran tagihan telepon, dan/atau
 - b. biaya lainnya antara lain untuk penggantian kartu rusak atau hilang;
10. mendapatkan bunga atau bagi hasil mulai dari saldo rekening Rp1,00 (satu rupiah). Untuk tabungan karakteristik BSA berdasarkan akad wadi'ah, Bank Penyelenggara dapat memberikan bonus tabungan yang bersifat sukarela (tidak dipergunakan di awal); dan
 11. tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status "dan/atau".

Rekening bersama dengan status "dan" diperkenankan dalam hal calon nasabah adalah perorangan yang belum memenuhi syarat untuk memiliki dokumen identitas yaitu kartu tanda penduduk dan/atau surat izin mengemudi, misalnya pelajar. Yang bersangkutan dapat membuka tabungan dengan karakteristik BSA dengan menyampaikan pengganti dokumen identitas seperti kartu tanda pelajar yang disertai dengan dokumen identitas dan surat persetujuan dari orang tua atau wali. Dalam hal yang bersangkutan didampingi oleh wali, maka wali harus telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rekening bersama dengan status "dan" sebagaimana disebut di atas dianggap sebagai rekening tersendiri dan tidak diperhitungkan dalam batas maksimum kepemilikan BSA bagi orang tua .

- B. Bank Penyelenggara dapat memperkenankan nasabah untuk melakukan transaksi debit rekening melebihi batas maksimum transaksi debit rekening sebagaimana dimaksud pada huruf A angka 6 dan/atau huruf A angka 7, dalam hal terjadi keadaan kahar (*force majeure*) dan/atau kejadian luar biasa diluar kendali nasabah. Keadaan kahar (*force majeure*) dan/atau kejadian luar biasa antara lain terjadi bencana banjir, kebakaran, gempa bumi, kecelakaan dan/atau kedukaan.

Contoh:...

Contoh:

Bank XYZ menetapkan batas maksimum penarikan tunai, pemindahbukuan dan/atau transfer keluar dalam 1 (satu) bulan sebesar Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). P adalah nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA di Bank XYZ yang telah melakukan penarikan tunai sejumlah Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) sampai dengan tanggal 11 Mei 2015. Pada tanggal 12 Mei 2015, P harus melakukan transfer keluar untuk membayar biaya rumah sakit bagi keluarganya di kota lain sebesar Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah). Bank XYZ dapat memberikan kebijakan pengecualian kepada P dan melakukan transfer keluar sejumlah Rp2.000.000,00 (dua juta rupiah) pada tanggal 12 Mei 2015 tanpa mengubah status tabungan sepanjang Bank XYZ menyetujui permohonan pelampauan batas maksimum transaksi debit yang diajukan oleh P.

C. Dalam hal jumlah transaksi debit rekening melampaui batas maksimum sebagaimana dimaksud pada huruf A angka 6, huruf A angka 7 dan/atau saldo melampaui batas maksimum saldo rekening sebagaimana dimaksud pada huruf A angka 5, dan nasabah tetap ingin melakukan transaksi dan/atau meningkatkan saldo rekening, Bank Penyelenggara dapat mengubah status tabungan dengan karakteristik BSA menjadi tabungan reguler setelah:

1. Bank Penyelenggara terlebih dahulu meminta konfirmasi atau persetujuan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.

Permintaan konfirmasi atau persetujuan oleh Bank Penyelenggara dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. dapat dilakukan melalui *electronic device* nasabah dan/atau melalui Agen.

b. Bank Penyelenggara menetapkan:

1) batas nominal saldo tabungan dengan karakteristik BSA sebelum mencapai batas maksimum saldo sebagaimana dimaksud pada huruf A angka 5 atau batas maksimum saldo yang telah ditetapkan oleh Bank Penyelenggara, dan/atau

2) batas nominal transaksi debit rekening sebelum mencapai batas maksimum transaksi debit rekening sebagaimana dimaksud pada huruf A angka 6, huruf A angka 7 atau batas maksimum transaksi debit rekening yang telah ditetapkan oleh Bank Penyelenggara,

sebagai acuan bagi Bank Penyelenggara untuk menentukan waktu penyampaian permintaan konfirmasi persetujuan kepada nasabah.

c. Bank Penyelenggara menetapkan batas jangka waktu penyampaian konfirmasi persetujuan atau penolakan perubahan status tabungan oleh nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA kepada Bank Penyelenggara.

d. Bank...

- d. Bank Penyelenggara memastikan bahwa apabila konfirmasi atau persetujuan diberikan nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA melalui media elektronik, maka perlu diikuti dengan konfirmasi secara tertulis; atau
2. Bank Penyelenggara memberikan persetujuan atas permintaan nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA untuk mengubah status tabungan dengan karakteristik BSA menjadi tabungan reguler.
- Pemberian persetujuan oleh Bank Penyelenggara dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- a. Bank Penyelenggara menetapkan batas jangka waktu penyampaian konfirmasi persetujuan atau penolakan perubahan status tabungan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.
 - b. dalam hal persetujuan permintaan nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA diberikan Bank Penyelenggara melalui media elektronik, maka perlu diikuti dengan konfirmasi secara tertulis.

Contoh:

Bank H memiliki kebijakan:

- batas maksimum saldo tabungan dengan karakteristik BSA setiap saat adalah paling banyak Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah),
- batas nominal saldo tabungan dengan karakteristik BSA sebagai acuan bagi Bank Penyelenggara untuk menyampaikan permintaan konfirmasi persetujuan kepada nasabah pemilik tabungan BSA (batas acuan) sebesar Rp5.500.000,00 (lima juta lima ratus ribu rupiah), dan
- menetapkan telepon seluler sebagai *electronic device* bagi seluruh nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.

C adalah nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA di Bank H yang secara rutin menabung sebesar Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) dari sisa keuntungan kegiatan usahanya. Per tanggal 11 Mei 2015, saldo tabungan C telah mencapai Rp5.500.000,00 (lima juta lima ratus ribu rupiah).

Sehubungan saldo tabungan C telah mencapai batas acuan, Bank H menginformasikan kepada C antara lain melalui *Short Message Services* (SMS) bahwa saldo tabungannya telah mendekati batas maksimum saldo BSA, sekaligus meminta konfirmasi apakah C berkenan mengubah status tabungannya menjadi tabungan reguler. Dalam hal C setuju, C harus mengisi formulir permohonan yang terkait dengan perubahan jenis tabungan dari tabungan dengan karakteristik BSA menjadi tabungan reguler disertai dengan penyampaian fotokopi kartu identitas C terkini dan dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh Bank H, melalui Agen atau di kantor Bank H. Dalam hal C tidak setuju, Bank H memberi penjelasan secara lisan dan/atau tertulis bahwa C tidak dapat lagi melakukan penyetoran tunai ataupun menerima transfer masuk pada tabungan dengan karakteristik BSA yang dapat mengakibatkan batas maksimum saldo tabungan terlampaui.

III. PENGAJUAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN LAKU PANDAI

A. Bank yang ingin menyelenggarakan Laku Pandai harus mencantumkan rencana penyelenggaraan Laku Pandai dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) tahun yang bersangkutan, yang paling sedikit memuat informasi dan penjelasan sebagai berikut:

1. jenis dan gambaran umum penyelenggaraan Laku Pandai;
2. rencana waktu penyelenggaraan Laku Pandai mulai dilaksanakan;
3. keterkaitan penyelenggaraan Laku Pandai dengan strategi bisnis dan manfaat yang diharapkan oleh Bank Penyelenggara;
4. identifikasi risiko yang timbul dari dan mitigasi risiko yang disiapkan untuk penyelenggaraan Laku Pandai; dan
5. jumlah dan jenis Agen yang ditargetkan per tahun selama 3 (tiga) tahun pertama penyelenggaraan dan untuk kerjasama pada tahun pertama disertai dengan rincian lokasi kabupaten/kota.

Contoh untuk jumlah dan jenis Agen yang disampaikan dalam RBB Bank XYZ tahun 2015:

Tahun	Agen Perorangan	Agen Berbadan Hukum
2016	100	1
2017	150	1
2018	250	3

Contoh untuk daftar kabupaten atau kota:

Tahun 2016
Kabupaten Asmat, Provinsi Papua
Kabupaten Merauke, Provinsi Papua
Kota Ternate, Provinsi Maluku Utara

B. Selanjutnya, Bank sebagaimana dimaksud pada huruf A harus mengajukan surat permohonan persetujuan disertai dengan dokumen pendukung yang paling sedikit memuat informasi sebagai berikut:

1. informasi umum mengenai penyelenggaraan Laku Pandai meliputi antara lain penjelasan produk yang akan disediakan dalam Laku Pandai, rencana waktu penerbitan produk, target pasar dan/atau nasabah, dan rencana atau target nilai transaksi dalam 1 (satu) tahun pertama;
2. manfaat, biaya dan risiko bagi Bank;
3. manfaat, biaya dan risiko bagi nasabah dan Agen;
4. rencana cakupan layanan Agen termasuk klasifikasinya dan wilayah operasional Agen;

5. prosedur pelaksanaan (*Standard Operating Procedure/SOP*), struktur organisasi dan kewenangan, termasuk pengawasan dari kantor pusat dan/atau kantor Bank di daerah yang menjadi target lokasi Agen;
6. hasil analisis dari identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian terhadap risiko yang melekat pada penyelenggaraan Laku Pandai dan rencana mitigasi risikonya, antara lain hasil analisis aspek hukum atas penyelenggaraan Laku Pandai;
7. rencana kebijakan dan prosedur terkait dengan penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) termasuk program APU dan PPT yang dijalankan oleh Agen;
8. dokumen atau konsep dokumen dalam rangka:
 - a. transparansi dan edukasi kepada Agen dan nasabah meliputi antara lain perjanjian antara Bank dengan nasabah dan/atau Agen, brosur, *leaflet*, dan/atau formulir aplikasi,
 - b. kesiapan infrastruktur teknologi informasi,
 - c. kesiapan penerapan manajemen risiko khususnya untuk memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip pengamanan informasi;
9. sistem informasi akuntansi termasuk penjelasan singkat mengenai keterkaitan sistem informasi akuntansi kegiatan Laku Pandai dengan sistem informasi akuntansi Bank secara menyeluruh, dan/atau sistem pencatatan administrasi;
10. hasil pemeriksaan dan pendapat dari pihak independen atas karakteristik produk, dan kecukupan pengamanan teknologi informasi terkait Laku Pandai serta kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku dan *best practices* di bidang teknologi informasi.

C. Batas Waktu Pengajuan Dokumen

Bank harus mengajukan permohonan persetujuan untuk menyelenggarakan Laku Pandai paling cepat 60 (enam puluh) hari sebelum target waktu penyelenggaraan Laku Pandai dengan disertai dokumen pendukung.

Contoh:

Bank A merencanakan pelaksanaan Laku Pandai pada tanggal 31 Juli 2015 maka permohonan persetujuan harus disampaikan oleh Bank A kepada Otoritas Jasa Keuangan sebelum atau pada tanggal 1 Juni 2015.

Dalam hal Bank A menyampaikan permohonan persetujuan pada tanggal 2 Juni 2015 maka permohonan persetujuan tidak akan diproses lebih lanjut.

IV. PENERAPAN PERSYARATAN BANK PENYELENGGARA LAKU PANDAI

A. Bank yang akan mengajukan permohonan persetujuan menjadi penyelenggara Laku Pandai harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. berbadan hukum Indonesia;
2. memiliki peringkat profil risiko, tingkat risiko operasional dan risiko kepatuhan dengan peringkat 1, 2, atau peringkat 3;

3. memiliki...

3. memiliki jaringan kantor di Wilayah Indonesia Timur dan/atau provinsi Nusa Tenggara Timur; dan
 4. telah memiliki infrastruktur pendukung untuk menyediakan layanan transaksi elektronik bagi nasabah Bank berupa:
 - a. *SMS banking* atau *mobile banking*, dan
 - b. *internet banking* atau *host to host*.
- B. Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam huruf A angka 3 dikecualikan bagi:
1. Bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah; atau
 2. Bank yang berkantor pusat di luar provinsi DKI Jakarta.
- C. Selama ketentuan yang mengatur mengenai manajemen risiko bagi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) belum berlaku, persyaratan terkait profil risiko sebagaimana dimaksud dalam huruf A angka 2 bagi BPR atau BPRS menjadi sebagai berikut:
1. memiliki modal inti lebih dari Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah);
 2. memiliki tingkat kesehatan dengan peringkat sehat selama periode penilaian dalam 1 (satu) tahun terakhir;
 3. memiliki *Non Performing Loan* (NPL) atau *Non Performing Financing* (NPF) paling tinggi 5% (lima perseratus) selama periode penilaian dalam 6 (enam) bulan terakhir;
 4. memiliki rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) paling sedikit 12% (dua belas perseratus);
 5. tidak dalam keadaan rugi dalam 1 (satu) tahun terakhir; dan
 6. tidak terdapat pelanggaran ketentuan BPR atau BPRS tertentu.
- D. Selama Bank telah disetujui menjadi Bank Penyelenggara, persyaratan sebagaimana dimaksud pada:
1. huruf A bagi bank umum; atau
 2. huruf A dan C bagi BPR atau BPRS,
- harus tetap terpenuhi.
- E. Dalam hal Bank yang telah disetujui menjadi Bank Penyelenggara tidak lagi memenuhi satu atau lebih persyaratan Bank Penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam huruf A atau C, seperti mengalami risiko yang lebih tinggi sehingga peringkat profil risiko tidak lagi memenuhi persyaratan, maka Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan tindakan pengawasan dengan mengacu kepada ketentuan yang berlaku seperti pembatasan penambahan kerjasama keagenan yang baru atau tindakan pengawasan lainnya.

V. KERJASAMA PENYELENGGARAAN LAKU PANDAI

A. Persyaratan Agen Laku Pandai

1. Agen perorangan harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:

a. bertempat...

- a. bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggaraan Laku Pandai;
- b. memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas dan integritas yang baik.

Kemampuan paling sedikit meliputi:

- 1) pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan Bank dan produk atau jasa Bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik dalam melaksanakan kegiatannya,
- 2) kemampuan menggunakan *electronic device* untuk melayani transaksi nasabah termasuk untuk menjelaskan penggunaan *electronic device* dan/atau *instrument* kepada nasabah,
- 3) kemampuan untuk membuat pembukuan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi, dan
- 4) kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit dan/atau jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh Bank Penyelenggara.

Reputasi dapat dilihat antara lain dari tingkat pengenalan masyarakat terhadap yang bersangkutan baik karena posisi, pengaruh atau faktor lainnya seperti ketua adat, tokoh agama, pengurus perkumpulan dan/atau tenaga pendidik.

Kredibilitas dan integritas dapat dilihat antara lain:

- 1) memiliki rekam jejak yang baik dari yang bersangkutan dalam berbagai kegiatan seperti tidak pernah ingkar dalam memenuhi kewajiban, tidak memiliki kredit macet, tidak tercantum dalam Daftar Hitam Nasional (DHN), dan/atau tidak pernah melakukan tindak pidana yang telah diputus oleh pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap,
 - 2) tidak pernah dinyatakan pailit atau menjadi pengurus yang dinyatakan bersalah menyebabkan suatu perusahaan dinyatakan pailit,
 - 3) memiliki komitmen yang tinggi untuk mematuhi peraturan perundang-undangan,
 - 4) tidak melanggar ketentuan yang berlaku di tempat calon Agen mendapatkan sumber penghasilan utama terkait dengan pemberian jasa melayani nasabah Laku Pandai,
 - 5) memiliki kemampuan keuangan, dan/atau
 - 6) melakukan transaksi perbankan yang aktif dalam waktu tertentu;
- c. memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha dan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat 2 (dua) tahun;

Keberlangsungan sumber penghasilan utama atau kegiatan lainnya yang sedang berjalan dibuktikan dengan:

- 1) surat pengangkatan sebagai pegawai tetap, surat izin usaha perdagangan dari instansi yang berwenang, atau surat keterangan dari kepala pemerintahan setempat paling rendah dari ketua rukun tetangga (RT) atau kepala adat, bagi Agen perorangan individu, atau

- 2) surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, atau surat keterangan usaha/surat keterangan domisili usaha dari instansi yang berwenang, bagi Agen perorangan badan usaha;
 - d. belum menjadi Agen dari Bank Penyelenggara yang kegiatan usahanya sejenis; dan
 - e. lulus proses uji tuntas (*due diligence*) sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dimiliki oleh Bank Penyelenggara.
2. Agen berbadan hukum harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:
- a. berbadan hukum Indonesia yang:
 - 1) diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan, atau
 - 2) merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan *retail outlet*.
Contoh badan hukum antara lain PT POS Indonesia, PT Pegadaian (Persero), dan koperasi.
Yang dimaksud jaringan *retail outlet* adalah jaringan kantor cabang berupa toko atau tempat usaha yang dimiliki badan hukum;
 - b. memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja usaha yang baik.
Reputasi dapat dilihat antara lain dari tingkat pengenalan yang baik oleh masyarakat terhadap badan hukum serta banyaknya kunjungan dan transaksi yang dilakukan masyarakat sekitar di tempat usaha calon Agen badan hukum.
Kredibilitas dapat dilihat antara lain dari rekam jejak yang baik dari badan hukum, seperti tidak pernah ingkar dalam memenuhi kewajiban, tidak pernah dipailitkan, pengurus badan hukum tidak pernah melakukan perbuatan tercela dan/atau badan hukum tidak melanggar ketentuan untuk melakukan kegiatan keagenan.
Kinerja usaha antara lain memiliki kecukupan modal, kemampuan keuangan yang tercermin dari rasio keuangan tertentu, manajemen likuiditas, dan/atau melakukan transaksi keuangan yang aktif dalam waktu tertentu;
 - c. memiliki usaha yang menetap di satu lokasi dan masih berlangsung, paling singkat 2 (dua) tahun.
Keberlangsungan kegiatan usaha dengan lokasi yang menetap paling singkat 2 (dua) tahun dibuktikan dengan dokumen antara lain anggaran dasar, surat izin usaha, surat keterangan domisili usaha/izin domisili dan/atau tanda daftar perusahaan.
Persyaratan usaha yang menetap paling singkat 2 (dua) tahun berlaku bagi kantor pusat Agen;
 - d. mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh Bank Penyelenggara.

Kemampuan manajemen likuiditas antara lain tercermin dari adanya kebijakan dan prosedur yang mengatur pengambilan dan pengantaran uang tunai secara berkala dari dan ke jaringan *retail outlet* yang dimilikinya sebagai bagian dari sistem pemantauan likuiditas;

- e. mampu menyediakan sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai.

Kemampuan menyediakan SDM antara lain tercermin dari adanya kebijakan dan prosedur untuk proses rekrutmen, pelatihan, penempatan, dan evaluasi SDM, yang dilaksanakan dengan baik.

Contoh kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai antara lain memiliki:

- 1) pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan Bank dan produk atau jasa Bank dalam melaksanakan kegiatannya,
- 2) kemampuan menggunakan *electronic device* untuk melayani transaksi nasabah sesuai dengan SOP Bank Penyelenggara,
- 3) kemampuan komunikasi yang baik untuk menjelaskan produk dan jasa Bank serta penggunaan *electronic device* dan/atau *instrument* kepada nasabah; dan

- f. lulus proses uji tuntas yang dilakukan oleh Bank Penyelenggara sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dimiliki Bank Penyelenggara.

- 3. Agen perorangan atau jaringan *retail outlet* dari Agen berbadan hukum hanya dapat menyediakan produk dari 1 (satu) bank konvensional dan/atau 1 (satu) bank syariah.

Termasuk dalam bank syariah sebagaimana dimaksud di atas adalah jaringan kantor Unit Usaha Syariah (UUS). Pengertian UUS adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai unit usaha syariah.

Contoh:

- a. Agen B (perorangan) telah bekerjasama dengan Bank XYZ (bank konvensional) sejak tanggal 20 Mei 2015 untuk menyediakan produk BSA dari Bank XYZ. Dikarenakan Agen B memiliki kinerja yang baik maka pada awal bulan Juni 2015, Agen B direkrut untuk menjadi Agen dari Bank PQR (bank syariah) dan lulus proses uji tuntas pada tanggal 18 Juni 2015. Mengingat Agen B baru bekerjasama dengan 1 (satu) bank konvensional maka Agen B dapat bekerjasama dengan Bank PQR untuk menyediakan produk BSA syariah dari Bank PQR.
- b. Agen D (perorangan) yang berlokasi di Kabupaten Merauke telah menandatangani perjanjian kerjasama dengan kantor cabang Bank ABC (bank konvensional) dan perjanjian kerjasama dengan kantor cabang syariah Bank ABC (UUS) untuk menyediakan produk BSA dan produk BSA Syariah Bank ABC di *outlet*-nya. Agen D memiliki kinerja yang baik sehingga Bank EFG (bank syariah) berminat untuk mengajak kerjasama Agen D. Karena Agen D telah memasarkan produk BSA dan produk BSA syariah milik Bank ABC maka Agen D tidak dapat bekerjasama dengan Bank EFG.

- c. Agen E (berbadan hukum) telah bekerjasama dengan Bank JKL (bank konvensional yang memiliki UUS). Salah satu kantor cabang yang dimilikinya berada di Kabupaten Ciamis yaitu *outlet* 123 telah menyediakan produk BSA dan produk BSA Syariah Bank JKL. Apabila kemudian Agen E bekerjasama dengan Bank PQR (bank umum syariah) dan menetapkan bahwa wilayah penyediaan produk BSA Syariah Bank PQR termasuk Kabupaten Ciamis, maka produk tersebut tidak dapat disediakan di *outlet* 123 melainkan dapat disediakan di kantor cabang Agen E lainnya yang juga terletak di Kabupaten Ciamis misalnya *outlet* 212.

B. Prosedur Uji Tuntas Agen Laku Pandai

1. Bank Penyelenggara harus memiliki kebijakan dan prosedur yang memadai terkait dengan rekrutmen dan uji tuntas Agen.

Yang dimaksud memadai antara lain telah disetujui oleh Direktur yang membawahkan unit atau satuan kerja yang menyelenggarakan kegiatan Laku Pandai, setelah mendapatkan rekomendasi dari unit atau satuan kerja manajemen risiko.

2. Prosedur uji tuntas Agen paling sedikit mencakup persyaratan Agen, metode pengidentifikasian perorangan dan/atau badan hukum yang potensial untuk menjadi Agen, dan proses seleksi mulai dari pemenuhan persyaratan administrasi, standar penilaian calon Agen, sampai dengan proses registrasi setelah penunjukan Agen.

C. Pelatihan dan Edukasi kepada Agen Laku Pandai

1. Bank Penyelenggara wajib memberikan pelatihan dan edukasi kepada Agen yang telah lulus uji tuntas.
2. Pelatihan dan edukasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dengan cakupan materi antara lain:
 - a. tata cara pemberian layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
 - b. tata cara penggunaan *electronic device* yang digunakan oleh Agen dalam memberikan layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
 - c. tata cara penggunaan *electronic device* dan/atau *instrument* yang akan digunakan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan;
 - d. pengamanan dan kerahasiaan data nasabah;
 - e. penanganan permasalahan terkait penggunaan *electronic device*;
 - f. penanganan pengaduan dari nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
 - g. pengelolaan likuiditas Agen;
 - h. pengenalan produk jasa keuangan (termasuk manfaat, risiko, dan biaya yang terkait dengan produk);
 - i. cara pengenalan keaslian uang; dan
 - j. penerapan prosedur *Customer Due Diligence* (CDD) dan CDD yang lebih sederhana kepada nasabah.

D. Surat Penunjukan Agen Laku Pandai

1. Bank Penyelenggara menerbitkan dokumen penunjukan Agen dalam bentuk surat penunjukan Agen.
2. Surat penunjukan Agen sebagaimana dimaksud dalam angka 1 paling sedikit memuat informasi sebagai berikut:
 - a. nama perorangan atau badan hukum pemilik *outlet* Agen;
 - b. nama penanggung jawab *outlet* Agen;
 - c. alamat tempat usaha Laku Pandai;
 - d. nomor identifikasi (register di Bank Penyelenggara) dan tanggal berlaku registrasi Agen.

Nomor identifikasi Agen harus mencerminkan Agen berasal dari Bank Penyelenggara tertentu dengan paling sedikit memuat informasi antara lain sandi Bank Penyelenggara dan dapat membedakan antara Agen perorangan dan badan hukum.

Sandi Bank Penyelenggara berpedoman pada ketentuan mengenai laporan bulanan Bank.

Nomor identifikasi berlaku unik untuk setiap *outlet* Agen;

- e. foto diri penanggung jawab *outlet* Agen;
 - f. pernyataan Bank Penyelenggara bahwa Agen telah lulus uji tuntas oleh Bank Penyelenggara, mendapatkan pelatihan dan edukasi serta ditunjuk menjadi Agen Laku Pandai;
 - g. jangka waktu penunjukan sebagai Agen;
 - h. nama Bank Penyelenggara dan wilayah operasional Agen;
 - i. logo Bank Penyelenggara; dan
 - j. nama dan tanda tangan pejabat Bank Penyelenggara yang berwenang.
3. Format surat penunjukan Agen disesuaikan dengan kebijakan Bank Penyelenggara dengan tetap memperhatikan kejelasan informasi dan desain yang proporsional.
 4. Surat penunjukan Agen harus dipasang di tempat usaha Agen yang mudah dilihat oleh nasabah dan calon nasabah Bank Penyelenggara.

E. Perjanjian Kerjasama

1. Kerjasama antara Bank Penyelenggara dan Agen dituangkan dalam perjanjian tertulis yang paling sedikit memuat:
 - a. hak dan kewajiban Bank Penyelenggara dan Agen.
 - 1) Hak Bank Penyelenggara antara lain:
 - a) meminta laporan kepada Agen, dan
 - b) melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap Agen.
 - 2) Kewajiban Bank Penyelenggara antara lain:
 - a) memberikan imbal jasa kepada Agen,
 - b) menyediakan sistem aplikasi untuk penyelenggaraan Laku Pandai, dan

- c) melakukan edukasi dan pelatihan.
- 3) Hak Agen antara lain:
 - a) menerima imbal jasa dan mendapatkan pembinaan, dan
 - b) memperoleh pelatihan dan edukasi dari Bank Penyelenggara.
- 4) Kewajiban Agen antara lain:
 - a) menjaga kerahasiaan Bank Penyelenggara dan data pribadi nasabah,
 - b) melaksanakan SOP yang ditetapkan Bank Penyelenggara termasuk dalam hal terjadi kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi,
 - c) mematuhi ketentuan penyelenggaraan Laku Pandai yang berlaku bagi Bank Penyelenggara, dan
 - d) menyampaikan laporan kepada Bank Penyelenggara termasuk dalam hal terdapat nasabah yang dicurigai melakukan tindakan yang terkait dengan kejahatan, terorisme, atau penyaluran obat-obatan terlarang;
- b. ruang lingkup layanan yang dapat disediakan Agen termasuk kualitas standar minimum pemberian layanan oleh Agen;
- c. penetapan wilayah kerja operasional Agen;
- d. penetapan klasifikasi Agen.

Untuk Agen berbadan hukum, Bank Penyelenggara dapat menetapkan klasifikasi yang berbeda untuk masing-masing *retail outlet* Agen;
- e. jangka waktu pelaksanaan kerjasama dan mekanisme perpanjangannya;
- f. mekanisme dan hubungan kerja antara Bank Penyelenggara dan Agen, antara lain:
 - 1) struktur dan besaran imbal jasa yang dapat berupa komisi/*fee* dan tata cara pembayaran imbal jasa kepada Agen,
 - 2) penempatan termasuk besaran deposit dan/atau jaminan Agen di Bank Penyelenggara,
 - 3) pengaturan likuiditas Agen,
 - 4) kewajiban Agen untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan pencatatan, data dan dokumen yang diterima olehnya, termasuk rahasia Bank Penyelenggara dan data pribadi nasabah,
 - 5) penetapan hak kepemilikan Bank Penyelenggara atas informasi/data yang diterima oleh Agen dari nasabah dan Bank Penyelenggara,
 - 6) mekanisme Bank Penyelenggara untuk melakukan verifikasi atau pemeriksaan terhadap dokumen, pencatatan, dan laporan dari Agen,
 - 7) jenis *electronic device* yang ditetapkan dan sistem yang disiapkan oleh Bank Penyelenggara untuk digunakan oleh Agen;

- g. syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerjasama;
- h. penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi;
- i. kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerjasama.

Penghentian perjanjian kerjasama termasuk penghentian perjanjian kerjasama sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian (*early termination*), dalam hal terdapat pertimbangan antara lain:

- 1) Agen berbadan hukum dalam proses menuju likuidasi atau dipailitkan oleh pengadilan,
- 2) Agen melanggar ketentuan rahasia bank dan/atau kewajiban merahasiakan data pribadi nasabah,
- 3) Agen tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai Agen, dan/atau
- 4) Bank Penyelenggara tidak lagi memenuhi kriteria penyelenggara Laku Pandai;

- j. tata cara, termasuk tempat penyelesaian perselisihan; dan
- k. tata cara dan syarat pemindahan lokasi Agen.

- 2. Untuk Agen berbadan hukum yang memiliki jaringan *retail outlet* berbentuk kantor cabang dan waralaba (*franchise*), dalam hal Bank Penyelenggara ingin bekerjasama dengan terwaralaba (*franchisee*) badan hukum tersebut, maka kerjasama dengan terwaralaba (*franchisee*) harus dituangkan dalam perjanjian kerjasama yang terpisah dari perjanjian kerjasama dengan pewaralaba (*franchisor*).

Yang dimaksud dengan waralaba (*franchise*) mengacu pada ketentuan instansi yang berwenang yang mengatur mengenai waralaba (*franchise*).

- 3. Dalam hal Bank Penyelenggara melakukan kerjasama dengan Agen perorangan seperti guru, buruh, atau karyawan perusahaan, maka dalam melaksanakan kegiatan sebagai Agen, yang bersangkutan tidak boleh mengabaikan tugas pokoknya.

F. Tanda Pengenal (*Signage/ Sign Board*) Agen Laku Pandai

- 1. Bank Penyelenggara melengkapi Agen dengan tanda pengenal Agen.
- 2. Tanda pengenal Agen sebagaimana dimaksud pada angka 1 memuat paling sedikit informasi sebagai berikut:
 - a. nomor identifikasi;
 - b. nama Agen dan/atau nama *outlet*;
 - c. logo Bank Penyelenggara;
 - d. logo “Laku Pandai”; dan
 - e. pernyataan bahwa tabungan dengan karakteristik BSA dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- 3. Format dan ukuran tanda pengenal Agen disesuaikan dengan kebijakan Bank Penyelenggara dengan tetap memperhatikan antara lain:
 - a. desain yang dapat mewakili identitas dari Bank Penyelenggara dan Agen Laku Pandai;

- b. tulisan yang jelas dan mudah terbaca; dan
 - c. ukuran yang disesuaikan dengan luas tempat usaha Agen.
4. Tanda pengenal Agen harus dipasang di tempat usaha Agen yang mudah dilihat oleh nasabah dan calon nasabah Bank Penyelenggara.
 5. Dalam hal Agen bekerjasama dengan lebih dari satu Bank Penyelenggara dan/atau lembaga jasa keuangan, penempatan tanda pengenal Agen harus tetap menerapkan perlakuan yang sama dan menjaga persaingan yang sehat diantara sesama Bank Penyelenggara dan/atau lembaga jasa keuangan.

G. Lokasi dan Mekanisme Pemindahan Lokasi Agen Laku Pandai

1. Lokasi Agen

- a. Lokasi Agen harus berkedudukan di wilayah kota atau kabupaten yang sama dengan lokasi jaringan kantor Bank Penyelenggara dimana Agen tersebut menginduk.
- b. Dalam hal jaringan kantor Bank Penyelenggara tidak tersedia di wilayah kota atau kabupaten tempat kedudukan calon Agen, lokasi calon Agen dapat berada di wilayah kota atau kabupaten yang berbeda dari lokasi kantor Bank Penyelenggara dimana calon Agen tersebut akan menginduk sepanjang:
 - 1) terdapat jaringan kantor Bank Penyelenggara di wilayah kota atau kabupaten yang berbatasan dengan lokasi calon Agen; atau
 - 2) tidak terdapat jaringan kantor Bank Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada angka 1), namun terdapat jaringan kantor Bank Penyelenggara di wilayah kota atau kabupaten lain yang berbeda dengan lokasi calon Agen dan pegawai dari jaringan kantor Bank Penyelenggara tersebut masih dapat melakukan pelaksanaan pemantauan dan pengawasan secara langsung; dan
 - 3) di lokasi tempat kedudukan calon Agen belum tersedia layanan keuangan yang memadai.
- c. Lokasi Agen dari Bank Penyelenggara yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah hanya dapat bertempat di provinsi yang sama dengan provinsi Bank Penyelenggara tersebut berada.

Dalam hal terdapat provinsi baru hasil pemekaran maka Bank Penyelenggara yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah dapat memiliki Agen di provinsi baru tersebut sepanjang belum didirikan Bank Penyelenggara yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah di provinsi hasil pemekaran.
- d. Agen perorangan hanya dapat menyelenggarakan Laku Pandai pada 1 (satu) lokasi sesuai dengan kegiatan usaha tetapnya.

2. Mekanisme Pemindahan Lokasi Agen

- a. Agen dapat melakukan pemindahan lokasi kegiatan usahanya dalam hal terjadi perubahan lokasi kegiatan usaha tetap Agen perorangan atau terdapat perubahan penunjukan jaringan *retail outlet* dari Agen berbadan hukum, dengan mengajukan permohonan pemindahan lokasi.

- b. Agen hanya dapat berpindah lokasi sepanjang lokasi baru tetap berada dalam desa atau kelurahan yang sama sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerjasama, dan permohonan pemindahan lokasi kegiatan usaha Agen telah disetujui oleh Bank Penyelenggara.
 - c. Dalam memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada huruf b, Bank Penyelenggara mempertimbangkan antara lain potensi masyarakat di lokasi yang baru, dan daya jangkau pengawasan oleh pegawai jaringan kantor Bank Penyelenggara tempat Agen tersebut menginduk.
 - d. Dalam hal pemindahan lokasi Agen mengakibatkan berpindahnya lokasi dari desa atau kelurahan sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerjasama, maka keagenan di lokasi awal ditutup dan kemudian membuka keagenan di lokasi baru.
- H. Perangkat Pendukung Penyelenggaraan Laku Pandai
1. Bank Penyelenggara harus menyediakan:
 - a. petunjuk teknis penyelenggaraan Laku Pandai untuk Agen antara lain berupa prosedur pembukaan rekening tabungan dengan karakteristik BSA, prosedur dan mekanisme penerimaan dokumen permohonan kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro, dan mekanisme penanganan pengaduan nasabah; dan
 - b. perlengkapan operasional pendukung bagi Agen antara lain berupa brosur, *leaflet*, *starter pack*, formulir pembukaan rekening tabungan dengan karakteristik BSA, formulir permohonan kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro, surat penunjukan dan tanda pengenal Agen.
 2. Bank Penyelenggara harus memastikan kesiapan layanan pendukung lainnya seperti pengamanan fisik uang baik di lokasi Agen maupun selama perjalanan antara lokasi Agen dan kantor Bank Penyelenggara terdekat.
 3. Dalam rangka mitigasi risiko yang dihadapi oleh Bank Penyelenggara maupun Agen dan nasabah yang dilayani, Bank Penyelenggara dapat mempertimbangkan untuk mencari program-program proteksi untuk Agen antara lain berupa asuransi jiwa dan/atau asuransi kerugian seperti asuransi kebakaran, *cash in transit insurance*, *bulgary insurance*, dan/atau *cash in safe insurance*.
- I. Penghentian Kerjasama
1. Bank Penyelenggara harus memiliki mekanisme penetapan dan pengenaan sanksi, dan penghentian kerjasama dalam hal Agen melakukan tindakan antara lain:
 - a. mengenakan biaya kepada nasabah selain yang telah ditetapkan oleh Bank Penyelenggara;
 - b. menawarkan...

- b. menawarkan jasa keuangan selain yang:
 - 1) telah disepakati dalam perjanjian kerjasama dengan Bank Penyelenggara,
 - 2) telah disepakati dalam perjanjian kerjasama dengan lembaga jasa keuangan lainnya, dan/atau
 - 3) telah mendapatkan persetujuan instansi yang berwenang;
 - c. *fraud*, ketidakjujuran dan/atau penyalahgunaan lainnya;
 - d. memindahkan, merelokasi atau menutup usaha tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Bank Penyelenggara;
 - e. tidak melakukan perpanjangan atas izin usahanya kepada instansi yang berwenang;
 - f. mengalami kerugian yang diperkirakan akan mengganggu kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai; dan/atau
 - g. melanggar ketentuan yang mengatur mengenai Laku Pandai.
- 2. Bank Penyelenggara harus mengumumkan rencana penghentian kerjasama dengan Agen melalui media yang sesuai kepada nasabah Bank Penyelenggara dan masyarakat setempat.
 - 3. Bank Penyelenggara harus memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban semua pihak antara lain Agen, nasabah dan masyarakat setempat, paling lama 14 (empat belas) hari kalender sejak penghentian kerjasama dinyatakan berlaku.
 - 4. Bank Penyelenggara harus segera menarik surat penunjukan Agen, tanda pengenal Agen, petunjuk teknis penyelenggaraan, perlengkapan operasional pendukung, dan hak akses Agen, setelah dilakukan penghentian kerjasama dan memastikan bahwa Agen yang bersangkutan tidak lagi menyelenggarakan Laku Pandai.
 - 5. Agen yang dihentikan kerjasamanya, dapat melakukan kegiatan Laku Pandai dengan Bank Penyelenggara lainnya, setelah melewati 20 (dua puluh) hari kerja sejak penghentian kerjasama dinyatakan berlaku.
 - 6. Bank Penyelenggara melaporkan penghentian kerjasama dengan Agen dalam laporan berkala perkembangan penyelenggaraan Laku Pandai kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- J. Publikasi Daftar Agen Laku Pandai
- 1. Bank Penyelenggara harus menyediakan sarana dan/atau media pengecekan keabsahan Agen bagi nasabah.
 - 2. Sarana dan/atau media sebagaimana dimaksud pada angka 1 antara lain berupa daftar Agen yang dipublikasikan melalui *website* Bank Penyelenggara, fitur pengecekan Agen yang tersedia dalam *electronic device* nasabah berupa telepon seluler, dan/atau informasi pengecekan keabsahan Agen melalui *call center*.
 - 3. Daftar Agen yang dipublikasikan melalui *website* paling sedikit memuat informasi:

- a. nama Agen;
 - b. nomor identitas Agen;
 - c. lokasi Agen (desa atau kelurahan); dan
 - d. informasi jaringan kantor Bank Penyelenggara, tempat Agen menginduk.
4. Bank Penyelenggara harus mengkinikan secara berkala daftar Agen di *website*, fitur pengecekan dan/atau *call center*.
- K. Lain-lain
1. Bank Penyelenggara harus memiliki *call center* untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh Agen.
 2. Dalam memilih calon Agen, Bank Penyelenggara perlu memperhatikan kualitas jaringan komunikasi yang mendukung kelancaran proses transaksi antara lain sinyal stabil dan tidak *blank spot* apabila calon Agen menggunakan telepon seluler.
 3. Bank Penyelenggara dapat menggunakan pihak ketiga dalam mendukung penyelenggaraan Laku Pandai namun terbatas pada pekerjaan yang tidak terkait dengan pengawasan terhadap Agen, dengan tetap berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur antara lain mengenai:
 - a. prinsip kehati-hatian bagi Bank yang melakukan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada pihak lain; dan
 - b. penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi bagi Bank.

VI. TEKNOLOGI INFORMASI

- A. Bank Penyelenggara yang bekerjasama dengan Agen harus didukung sarana teknologi informasi yang menerapkan prinsip-prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi *e-banking* pada sistem elektronik, paling sedikit sebagai berikut:
1. Prinsip kerahasiaan (*confidentiality*).

Bank Penyelenggara memastikan bahwa metode dan prosedur yang digunakan dapat melindungi kerahasiaan data nasabah.
 2. Prinsip integritas (*integrity*).

Bank Penyelenggara memastikan bahwa metode dan prosedur yang digunakan mampu melindungi data agar akurat, handal, konsisten, dan terbukti kebenarannya sehingga terhindar dari kesalahan, kecurangan, manipulasi, penyalahgunaan, dan perusakan data.
 3. Prinsip ketersediaan (*availability*).

Bank Penyelenggara memastikan ketersediaan layanan dan sistem elektronik yang digunakan secara berkesinambungan dalam penyelenggaraan Laku Pandai.

4. Prinsip keaslian (*authentication*).

Bank Penyelenggara harus dapat menguji keaslian identitas nasabah dan Agen untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dan/atau transaksi keuangan dilakukan oleh nasabah yang berhak dan/atau Agen yang ditunjuk.

5. Prinsip tidak dapat diingkari (*non repudiation*).

Bank Penyelenggara harus menyusun, menetapkan dan melaksanakan prosedur yang dapat memastikan bahwa transaksi yang telah dilakukan nasabah dan/atau Agen tidak dapat diingkari dan dapat dipertanggungjawabkan.

6. Prinsip pengendalian otorisasi dalam sistem, *database*, dan aplikasi (*authorization control*).

Bank Penyelenggara memastikan antara lain:

- a. adanya pengendalian terhadap hak akses dan otorisasi yang tepat terhadap sistem, *database* dan aplikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan Laku Pandai;
- b. seluruh informasi dan data penyelenggaraan Laku Pandai yang bersifat rahasia hanya dapat diakses oleh pihak yang telah memiliki otorisasi serta harus dipelihara secara aman dan dilindungi dari kemungkinan diketahui atau dimodifikasi oleh pihak yang tidak berwenang.

7. Prinsip pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*).

Bank Penyelenggara memastikan terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab terkait sistem, *database* dan aplikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan Laku Pandai untuk terlaksananya fungsi *check and balance*, seperti misalnya terdapat pemisahan tugas antara pihak yang menginisiasi atau menginput data dengan pihak yang bertanggung jawab untuk memverifikasi dan/atau mengotorisasi kebenaran data tersebut.

8. Prinsip pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*).

Bank Penyelenggara memastikan ketersediaan dan pemeliharaan *log* transaksi sesuai dengan kebijakan retensi data dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, agar terdapat jejak audit yang jelas untuk membantu pembuktian dan penyelesaian perselisihan serta pendeteksian usaha penyusupan pada sistem elektronik.

Bank Penyelenggara harus menganalisis dan mengevaluasi fungsi jejak audit secara berkala.

B. Bank Penyelenggara memastikan kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan infrastruktur pendukung lainnya, antara lain mencakup ketersediaan:

1. sistem aplikasi yang digunakan oleh Agen;
2. *data center*, *disaster recovery center* dan pemrosesan transaksi berbasis teknologi untuk penyelenggaraan Laku Pandai berada di wilayah Indonesia;

3. teknologi informasi yang mampu melakukan pemrosesan dan pencatatan transaksi secara *real time* hingga ke rekening nasabah di Bank Penyelenggara;
 4. mekanisme penanganan permasalahan yang terjadi pada sistem aplikasi yang digunakan pada *electronic device* di lokasi Agen, misalnya notifikasi pesan *error*;
 5. manajemen limit untuk membatasi transaksi yang dapat dilakukan Agen dan pemilik rekening BSA sesuai dengan kebijakan Bank Penyelenggara yang memenuhi ketentuan yang berlaku. Sistem aplikasi harus dapat mengirimkan notifikasi kepada pemilik rekening BSA yang mendekati batas yang telah ditetapkan;
 6. pengamanan alur proses transaksi dengan menerapkan paling sedikit *two factor authentication* pada saat konfirmasi pembukaan rekening BSA dan/atau konfirmasi transaksi oleh nasabah;
 7. manajemen *time-out* transaksi;
 8. sistem aplikasi yang mampu memberikan bukti transaksi atau notifikasi secara *real time* kepada nasabah dan/atau Agen atas keberhasilan transaksi beserta informasi nominal transaksi atau kegagalan transaksi yang dilakukan;
 9. sistem aplikasi untuk menganalisis riwayat transaksi dalam rangka pendeteksian transaksi keuangan yang mencurigakan;
 10. sistem untuk memastikan pengamanan komunikasi data pada saat pengiriman data dari sistem di Agen ke sistem di Bank Penyelenggara atau sebaliknya dengan menerapkan antara lain *messaging security* dan *end-to-end encryption*;
 11. sistem yang mampu memastikan pengamanan seluruh data nasabah dan/atau transaksi yang tersimpan di *electronic device* Agen antara lain dengan menerapkan enkripsi;
 12. pengamanan fisik dan pengamanan *logic* untuk sarana teknologi informasi yang digunakan di Agen dalam rangka memitigasi risiko seperti pencurian *electronic device*, *skimming*, *man in the middle attack*, dan *key logger*;
 13. SOP penanganan kegagalan sistem di Agen dan/atau Bank Penyelenggara, antara lain seperti pemulihan bencana dan perencanaan kelangsungan bisnis; dan
 14. SOP pemeliharaan sarana teknologi informasi yang digunakan di Agen maupun di Bank Penyelenggara, termasuk pemantauan dan evaluasi.
- C. Bank Penyelenggara dapat menetapkan pemakaian *electronic device* yang berbeda antar Agen dengan menggunakan sistem aplikasi yang terintegrasi sehingga *settlement* transaksi dapat terlaksana secara *real time online*.
- D. Bank Penyelenggara memastikan bahwa *electronic device* yang digunakan Agen mampu memberikan layanan kepada nasabah sesuai standar yang ditetapkan Bank Penyelenggara.

- E. Bank Penyelenggara menyediakan sistem teknologi informasi yang mendukung pemakaian *electronic device* dan/atau *instrument* yang digunakan oleh nasabah sesuai dengan standar yang ditetapkan Bank Penyelenggara.

Dalam hal Bank Penyelenggara menetapkan pemakaian *electronic device* dan/atau *instrument* yang berbeda untuk nasabah di suatu daerah dengan daerah lain, maka Bank Penyelenggara menyediakan sistem yang memungkinkan penggunaan *electronic device* dan/atau *instrument* tersebut.

- F. Dalam hal *electronic device* yang digunakan nasabah berupa telepon seluler (*handphone/HP*), maka Bank Penyelenggara memastikan nomor HP harus terdaftar dan terhubung dengan nomor rekening di Bank Penyelenggara.
- G. Dalam hal pembukaan rekening tabungan dengan karakteristik BSA di Agen menggunakan formulir elektronik dan disertai dengan dokumen pendukung (berupa dokumen identitas dan foto) dalam bentuk elektronik (*e-document*) serta melakukan penandatanganan secara elektronik, maka Bank Penyelenggara dalam menetapkan persyaratan dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik serta sistem elektronik harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai informasi dan transaksi elektronik.
- H. Bank Penyelenggara melakukan audit terhadap seluruh sarana teknologi informasi yang terkait penyelenggaraan Laku Pandai dengan frekuensi dan lingkup yang memadai sesuai hasil analisis risiko serta melakukan pemantauan atas tindak lanjut hasil audit.

VII. EDUKASI DAN PERLINDUNGAN NASABAH

A. Edukasi

1. Bank Penyelenggara dan/atau Agen harus melaksanakan edukasi kepada nasabah dan/atau masyarakat antara lain mengenai:
 - a. manfaat, risiko, dan biaya produk Laku Pandai;
 - b. tata cara penggunaan *electronic device* dan/atau *instrument* yang akan digunakan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dalam rangka mengurangi potensi kerugian karena risiko operasional;
 - c. tata cara pengamanan yang harus dilakukan oleh nasabah antara lain:
 - 1) menjaga kerahasiaan nama pengguna (*user name*) dan kata sandi (*password*) atau *Personal Identification Number* (PIN),
 - 2) melakukan pengkinian kata sandi atau PIN secara berkala,
 - 3) tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak lain yang tidak berkepentingan seperti nama, alamat, nomor rekening dan nama ibu kandung,
 - 4) meminta (termasuk menyimpan) bukti transaksi atau notifikasi setiap melakukan transaksi,
 - 5) bersikap waspada dan teliti dalam bertransaksi, dan

6) mencegah...

- 6) mencegah penyalahgunaan *electronic device* dan/atau *instrument* oleh pihak lain;
 - d. tata cara identifikasi Agen;
 - e. tata cara pemblokiran dan/atau penggantian nomor rekening dalam kondisi tertentu, seperti misalnya kehilangan telepon seluler yang digunakan sebagai *electronic device* untuk melakukan transaksi terkait BSA;
 - f. pengelolaan keuangan secara bijak; dan
 - g. tata cara mengakses layanan pengaduan (*call center*) dan/atau mengajukan pengaduan ke Bank Penyelenggara.
2. Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dapat dilakukan dengan:
 - a. memberikan penjelasan atau informasi secara lisan kepada nasabah dan/atau calon nasabah yang didukung dengan penyediaan modul edukasi berupa *booklet*, *leaflet* atau brosur; dan/atau
 - b. memberikan informasi kepada masyarakat setempat melalui media massa atau pemuka adat setempat.
 3. Pelaksanaan edukasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan angka 2 disinergikan dengan program edukasi Bank Penyelenggara sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
- B. Transparansi Informasi kepada Nasabah
1. Bank Penyelenggara harus menyediakan informasi tertulis yang mudah dilihat di tempat usaha Agen dan mudah dimengerti oleh nasabah dan/atau calon nasabah.
 2. Informasi tertulis mengenai Bank Penyelenggara antara lain berupa:
 - a. nama dan/atau logo Bank Penyelenggara;
 - b. nomor telepon layanan pengaduan dan informasi alamat kantor Bank Penyelenggara terdekat yang ditunjuk untuk melayani penyelesaian pengaduan nasabah; dan
 - c. pernyataan bahwa Bank Penyelenggara terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 3. Informasi tertulis mengenai Agen antara lain berupa:
 - a. surat penunjukan Agen sebagaimana dimaksud dalam bagian V huruf D;
 - b. tanda pengenal Agen sebagaimana dimaksud dalam bagian V huruf F; dan
 - c. klasifikasi Agen.
 4. Informasi mengenai produk dan/atau layanan antara lain berupa:
 - a. daftar cakupan layanan yang disediakan oleh Agen atau kantor Bank Penyelenggara dan biaya yang terkait untuk masing-masing layanan;

- b. ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang paling sedikit memuat manfaat, risiko dan biaya serta syarat dan ketentuan; dan
- c. informasi yang berisikan hal-hal yang harus mendapat perhatian dari nasabah yaitu yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan (*do's and don'ts*).

Contoh:

Yang harus dilakukan (<i>Do's</i>)	Yang tidak boleh dilakukan (<i>Don'ts</i>)
Nasabah harus menerima bukti transaksi dan/atau notifikasi setiap melakukan transaksi di Agen.	Nasabah tidak boleh menitipkan kartu identitas (asli) kepada Agen.
Nasabah memperhatikan batas maksimum transaksi penarikan tunai, pemindahbukuan dan/atau transfer keluar yang dapat dilakukan dalam 1 (satu) bulan.	Nasabah tidak boleh memberikan nomor identifikasi personal (PIN) dan/atau kata sandi (<i>password</i>) kepada pihak lain termasuk Agen.
Nasabah mengecek informasi pribadi yang diinput Agen pada saat pembukaan rekening.	Nasabah tidak boleh membayar biaya tambahan selain yang tercantum dalam daftar jenis layanan dan biaya yang terkait.
Nasabah melakukan verifikasi setelah menyelesaikan transaksi.	Nasabah tidak boleh menitipkan uang di Agen dalam hal terjadi masalah pada sistem di Agen dan/atau Bank Penyelenggara.
Nasabah mengingat nomor layanan pengaduan (<i>call center</i>) Bank Penyelenggara.	-
Nasabah mengecek jumlah uang yang ditarik sebelum meninggalkan Agen Laku Pandai.	-

Informasi-informasi tersebut dimuat dalam bentuk tertulis antara lain poster, *leaflet* dan/atau brosur yang mudah dilihat dan dibaca oleh nasabah atau calon nasabah pada saat datang ke lokasi Agen.

C. Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Nasabah

1. Bank Penyelenggara harus meminta persetujuan tertulis dari pemilik rekening BSA dalam hal Bank Penyelenggara akan memberikan dan/atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial.
2. Dalam meminta persetujuan pemilik rekening BSA sebagaimana dimaksud dalam angka 1, Bank Penyelenggara harus terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebaran data pribadi nasabah kepada pihak lain.
3. Persetujuan pemilik rekening BSA terhadap permintaan Bank Penyelenggara dilakukan dengan penandatanganan oleh pemilik rekening BSA pada formulir khusus yang dibuat untuk keperluan tersebut.

D. Penanganan Pengaduan

1. Penanganan pengaduan merupakan tanggung jawab Bank Penyelenggara.
2. Bank Penyelenggara harus memiliki *call center* yang melayani pengaduan nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.
3. Dalam mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, khusus untuk penyelenggaraan Laku Pandai, Bank Penyelenggara dapat menambah saluran penyampaian pengaduan nasabah melalui Agen selain melalui saluran yang telah tersedia pada Bank Penyelenggara.
4. Bank Penyelenggara menginformasikan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA mengenai pentingnya tanda terima untuk setiap transaksi yang dapat digunakan sebagai bukti ketika melakukan pengaduan atau kebutuhan pengadilan.
5. Dalam hal terjadi penggantian kerugian kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA, Bank Penyelenggara harus memastikan bahwa penanganan ganti rugi memenuhi ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Dalam hal Bank Penyelenggara meyakini kerugian terjadi karena permasalahan internal bank dan bukti yang ditunjukkan nasabah adalah sah, Bank Penyelenggara segera melakukan penggantian kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA.

6. Bank Penyelenggara menangani dan menyelesaikan setiap pengaduan nasabah dalam waktu yang wajar sesuai dengan permasalahan, urgensi, dan kondisi yang dihadapi nasabah. Jangka waktu maksimum penyelesaian pengaduan adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
7. Bank Penyelenggara melakukan pemantauan atas tren pengaduan nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA dan menyampaikannya dalam laporan perkembangan penyelenggaraan Laku Pandai kepada Otoritas Jasa Keuangan.

VIII. PELAPORAN PENYELENGGARAAN LAKU PANDAI

A. Bank Penyelenggara harus menyampaikan:

1. laporan realisasi penyelenggaraan Laku Pandai untuk pertama kali, paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah Laku Pandai mulai diselenggarakan, yang paling sedikit berisi informasi:
 - a. tanggal pelaksanaan penyelenggaraan Laku Pandai,
 - b. wilayah kedudukan Agen (kabupaten/kota), dan
 - c. jumlah dan jenis Agen (perorangan atau berbadan hukum);
2. laporan rencana penambahan kerjasama dengan Agen dalam rangka penyelenggaraan Laku Pandai setiap tahun dalam RBB tahun yang bersangkutan, paling sedikit berisi informasi:

a. wilayah...

- a. wilayah kedudukan Agen (kabupaten/kota), dan
 - b. jumlah dan jenis Agen (perorangan atau berbadan hukum);
3. laporan realisasi kerjasama dengan Agen bersamaan dengan laporan realisasi RBB sebagaimana ketentuan yang berlaku, paling sedikit berisi informasi:
- a. wilayah kedudukan Agen (kabupaten/kota), dan
 - b. jumlah dan jenis Agen (perorangan atau berbadan hukum);
4. Laporan Perkembangan Penyelenggaraan Laku Pandai disampaikan secara triwulanan untuk posisi bulan Maret, Juni, September, dan Desember.

Format Laporan Perkembangan Penyelenggaraan Laku Pandai adalah sebagaimana dimaksud dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini;

5. Laporan rencana kerjasama pertama kali dengan Agen berbadan hukum yang telah bekerjasama dengan Bank Penyelenggara lain yang kegiatan usahanya sejenis disampaikan paling cepat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kerjasama dilakukan, paling sedikit berisi informasi:
- a. rencana tanggal pelaksanaan kerjasama,
 - b. nama calon Agen badan hukum,
 - c. nama Bank Penyelenggara lain yang telah bekerjasama dengan calon Agen, dan
 - d. wilayah jaringan *retail outlet* (kabupaten/kota).

Contoh batas waktu penyampaian rencana kerjasama:

Bank B merencanakan akan melaksanakan kerjasama dengan Agen W (berbadan hukum) pada tanggal 13 Maret 2015. Agen W sebelumnya telah bekerja sama dengan Bank C.

Laporan rencana kerjasama harus disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan sebelum atau pada tanggal 4 Maret 2015.

B. Laporan sebagaimana dimaksud pada huruf A disampaikan kepada:

1. Departemen Pengawasan Bank, Departemen Perbankan Syariah, atau Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta, bagi Bank Penyelenggara yang berkantor pusat di wilayah Jabodetabek; atau
2. Kantor Regional atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat, bagi Bank Penyelenggara yang berkantor pusat di luar wilayah Jabodetabek,

dengan tembusan kepada Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, dalam hal laporan sebagaimana dimaksud huruf A angka 4 masih dilakukan secara *offline*.

IX. PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 6 Februari 2015

**KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS PERBANKAN
OTORITAS JASA KEUANGAN,**

Ttd.

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Hukum I
Departemen Hukum,

NELSON TAMPUBOLON

Ttd.

Sudarmaji