

Yth.

1. Direksi Bank Umum Konvensional; dan
 2. Direksi Bank Umum Syariah;
- di tempat.

SALINAN
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

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 9/POJK.03/2016 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5845), perlu untuk mengatur ketentuan pelaksanaan mengenai Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

1. Dengan semakin kompleks dan semakin beragam kegiatan usaha Bank serta semakin tinggi tingkat persaingan di pasar keuangan, Bank dituntut untuk berkonsentrasi pada kegiatan dan pekerjaan pokok. Oleh karena itu, dalam hal diperlukan Bank dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan penunjang kepada pihak lain (Alih Daya).
2. Dalam melakukan Alih Daya, Bank perlu memperhatikan risiko yang dapat timbul dari pelaksanaan Alih Daya, antara lain risiko operasional, risiko kepatuhan, risiko hukum, dan risiko reputasi. Oleh karena itu, Bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai atas pelaksanaan Alih Daya,

sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 9/POJK.03/2016 tentang Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain, yang selanjutnya disebut POJK Alih Daya.

3. Penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko atas pelaksanaan Alih Daya oleh Bank meliputi:
 - a. melakukan analisa dan penilaian Perusahaan Penyedia Jasa (PPJ) dengan baik untuk memastikan bahwa PPJ yang dipilih memiliki kinerja keuangan dan reputasi yang baik, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pengalaman yang memadai agar pekerjaan yang dilakukan Alih Daya dapat dilaksanakan dengan baik;
 - b. menyusun perjanjian Alih Daya dengan PPJ sesuai dengan cakupan minimum perjanjian yang dipersyaratkan dalam POJK Alih Daya;
 - c. menerapkan manajemen risiko secara efektif atas pelaksanaan Alih Daya, termasuk melaksanakan pengawasan secara berkala atas pelaksanaan pekerjaan oleh PPJ dan melakukan tindakan perbaikan secara dini dan efektif atas permasalahan yang timbul;
 - d. memenuhi peraturan perundang-undangan; dan
 - e. melakukan upaya dalam rangka memberikan perlindungan hak dan kepentingan nasabah.
4. Pelaksanaan Alih Daya tidak menghilangkan tanggung jawab Bank dalam memberikan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah atas pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan Alih Daya kepada PPJ. Oleh karena itu, Bank harus memastikan bahwa kualitas dan tata cara pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan Alih Daya sesuai dengan ukuran dan standar yang ditetapkan dalam perjanjian, antara lain dengan melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh PPJ secara berkala dan melakukan langkah perbaikan dengan segera dan efektif atas permasalahan yang teridentifikasi, sehingga pelaksanaan pekerjaan tetap berjalan dengan baik dan kepentingan nasabah terlindungi.
5. Selain memperhatikan ketentuan ini, pelaksanaan Alih Daya juga mengacu pada ketentuan lain yang mengatur pelaksanaan Alih Daya pada pekerjaan tertentu secara lebih spesifik, antara lain ketentuan

yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi, pelaksanaan fungsi audit intern Bank, penerapan tata kelola bagi Bank atau pelaksanaan *good corporate governance* bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah, penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran, dan penyelenggara jasa pengolahan uang rupiah.

II. PERSYARATAN DAN TATA CARA PELAKSANAAN ALIH DAYA

1. Pekerjaan yang dapat dilakukan Alih Daya adalah pekerjaan yang bersifat penunjang, baik pada alur kegiatan usaha maupun pada alur kegiatan pendukung usaha Bank, dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Kegiatan usaha Bank adalah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Kegiatan usaha Bank antara lain penghimpunan dana dari masyarakat, pemberian kredit atau pembiayaan, serta membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabah.
 - b. Kegiatan pendukung usaha Bank adalah kegiatan yang dilakukan Bank selain kegiatan usaha Bank, antara lain kegiatan yang terkait dengan sumber daya manusia, manajemen risiko, kepatuhan, internal audit, akunting dan keuangan, teknologi informasi, logistik, dan pengamanan.
 - c. Alur adalah serangkaian pekerjaan dari awal sampai akhir dari suatu kegiatan usaha atau kegiatan pendukung usaha Bank, misalnya alur kegiatan pemberian kredit atau pembiayaan mencakup pekerjaan pemasaran, analisis kelayakan, persetujuan, pencairan, pemantauan, dan penagihan kredit atau pembiayaan.
 - d. Pekerjaan pokok adalah pekerjaan yang harus ada dalam alur kegiatan usaha atau alur kegiatan pendukung usaha Bank sehingga dalam hal pekerjaan tersebut tidak ada maka kegiatan dimaksud akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

Contoh pekerjaan pokok antara lain sebagai berikut:

- 1) Pada alur kegiatan usaha Bank, misalnya dalam kegiatan pemberian kredit atau pembiayaan antara lain pekerjaan sebagai *account officer*, pekerjaan sebagai analis kelayakan kredit atau pembiayaan, dan pekerjaan untuk memberikan persetujuan kredit atau pembiayaan, sedangkan pada alur kegiatan penghimpunan dana antara lain pekerjaan layanan pelanggan (*customer service*), *customer relation*, dan *teller*.
- 2) Pada alur kegiatan pendukung usaha Bank, misalnya dalam kegiatan manajemen risiko antara lain pekerjaan analis risiko, pada alur pengembangan organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia antara lain pekerjaan perencanaan dan pengembangan organisasi serta perencanaan sumber daya manusia, dan pada alur kegiatan pengendalian internal antara lain pekerjaan audit internal.

Contoh pekerjaan pokok dan penjelasannya sebagaimana pada Lampiran I.A. yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

- e. Pekerjaan penunjang adalah pekerjaan yang tidak harus ada dalam alur kegiatan usaha atau alur kegiatan pendukung usaha Bank sehingga dalam hal pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan dimaksud masih dapat terlaksana tanpa gangguan yang berarti.

Contoh pekerjaan penunjang antara lain sebagai berikut:

- 1) Pada alur kegiatan usaha Bank, misalnya alur kegiatan pemberian kredit atau pembiayaan antara lain pekerjaan petugas pusat layanan telepon (*call center*) atau operator telepon, pemasaran melalui telepon (*telemarketing*), pemasaran langsung (*direct sales*) atau wakil pemasaran (*sales representative*), dan penagihan kredit atau pembiayaan, pada alur kegiatan perkasan misalnya pekerjaan jasa pengelolaan kas Bank.
- 2) Pada alur kegiatan pendukung usaha antara lain pekerjaan yang dilakukan oleh sekretaris, agendaris, resepsionis, petugas kebersihan, petugas keamanan, pramubakti, kurir, penginput data, dan pengemudi.

2. Untuk menentukan suatu pekerjaan memenuhi kriteria pekerjaan penunjang, Bank melakukan pengujian dengan menggunakan kriteria paling sedikit sebagai berikut:

- a. Berisiko rendah yaitu pekerjaan yang apabila terjadi kegagalan tidak akan mengganggu aktivitas operasional Bank secara signifikan.
- b. Tidak memerlukan kualifikasi kompetensi yang tinggi di bidang perbankan yaitu pekerjaan yang umumnya tidak memerlukan kualifikasi kompetensi yang tinggi baik pendidikan formal maupun pengetahuan atau pengalaman di bidang perbankan.
Namun demikian, Bank harus tetap mewajibkan PPJ untuk menyediakan jasa tenaga kerja dengan kualifikasi kompetensi yang memenuhi persyaratan pekerjaan yang dilakukan Alih Daya. Bank dapat mensyaratkan kualifikasi kompetensi tertentu untuk bidang pekerjaan yang spesifik dan membutuhkan keahlian khusus yang tidak selalu dapat dipenuhi oleh pegawai tetap, misalnya untuk pekerjaan penunjang terkait teknologi informasi, pengamanan, penagihan, dan pengelolaan kas.
- c. Tidak terkait langsung dengan proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi operasional Bank yaitu pekerjaan yang tidak memuat aspek analisis, pertimbangan, dan/atau pengambilan keputusan yang mempengaruhi operasional Bank.

Pekerjaan penunjang yang sesuai dengan kriteria pada huruf a, huruf b, dan huruf c, antara lain pekerjaan petugas pusat layanan telepon (*call center*) atau operator telepon, pemasaran melalui telepon (*telemarketing*) atau penginput data karena potensi kerugian yang ditimbulkan akibat tidak berjalannya pekerjaan tersebut relatif rendah dan tidak mengganggu operasional Bank secara signifikan, tidak membutuhkan kompetensi yang tinggi di bidang perbankan, dan tidak terkait langsung dengan proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi operasional Bank.

Contoh pekerjaan penunjang dan penjelasannya sebagaimana pada Lampiran I.B. yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

3. Bank dapat melakukan Alih Daya kepada PPJ yang telah memperoleh izin dari instansi yang berwenang untuk menyediakan jasa tenaga kerja atau untuk menyediakan jasa di bidang tertentu.
4. Penyerahan pekerjaan kepada PPJ dapat dilakukan melalui perjanjian pemborongan pekerjaan dan/atau perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja, yaitu sebagai berikut:
 - a. Perjanjian pemborongan pekerjaan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini adalah perjanjian kerja antara Bank dengan PPJ untuk melakukan pemborongan pekerjaan tertentu dengan lebih menekankan standar hasil dari pekerjaan yang diborongkan. Sebagai contoh dalam perjanjian pemborongan pekerjaan pemasaran produk Bank, Bank memberikan target kepada PPJ mengenai jumlah calon nasabah yang harus diperoleh dalam jangka waktu tertentu.
 - b. Perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini adalah perjanjian kerja antara Bank dengan PPJ untuk menyediakan tenaga kerja dengan kualifikasi tertentu dalam rangka pelaksanaan pekerjaan tertentu. Sebagai contoh dalam perjanjian penyediaan tenaga kerja pemasaran produk Bank, Bank menetapkan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan pemasaran dan menetapkan tingkat pendidikan paling rendah tenaga pemasaran tersebut.
5. Bank hanya dapat melakukan perjanjian Alih Daya dengan PPJ berbadan hukum Indonesia yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi.
6. Untuk memastikan pemenuhan persyaratan dalam rangka pemilihan PPJ, Bank melakukan penelitian dokumen, analisis, dan penilaian terhadap persyaratan PPJ. Kedalaman dan intensitas analisis dan penilaian dapat disesuaikan dengan skala dan kompleksitas pekerjaan yang dilakukan Alih Daya.

Sebagai contoh, analisis dan penilaian terhadap PPJ pekerjaan pemasaran atau penagihan kredit atau pembiayaan harus lebih dalam dibandingkan dengan analisis dan penilaian terhadap PPJ pekerjaan pramubakti atau petugas kebersihan.
7. Dalam menyusun perjanjian Alih Daya, Bank dapat mempertimbangkan kesesuaian pencantuman klausula minimum

dalam perjanjian Alih Daya sebagaimana diatur dalam POJK Alih Daya.

Contoh klausula minimum antara lain klausula kesediaan PPJ untuk memberikan akses pemeriksaan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang berwenang serta klausula kewajiban para pihak untuk melindungi hak dan kepentingan nasabah Bank. Klausula minimum tersebut lebih sesuai untuk perjanjian Alih Daya bagi pekerjaan penunjang pada alur kegiatan usaha Bank, antara lain pemasaran, penagihan kredit atau pembiayaan, dan pengelolaan kas Bank.

8. Dalam hal terdapat pekerjaan yang dilakukan Alih Daya dipersyaratkan memiliki sertifikasi dari lembaga yang telah memperoleh izin dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi atau pelatihan khusus terkait dengan pekerjaan tertentu, seperti pekerjaan pengamanan, Bank harus mensyaratkan pemenuhan sertifikasi atau pelatihan khusus tersebut oleh PPJ dalam perjanjian Alih Daya.

III. PENYERAHAN PEKERJAAN YANG TIDAK MENJADI CAKUPAN ALIH DAYA

1. Penyerahan pekerjaan yang tidak menjadi cakupan Alih Daya sebagaimana dimaksud dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini adalah:
 - a. penyerahan pekerjaan kepada kantor pusat atau kantor wilayah Bank yang berkedudukan di luar negeri, perusahaan induk, dan entitas lain dalam satu kelompok usaha Bank di dalam maupun di luar negeri;
 - b. penyerahan pekerjaan jasa konsultansi atau keahlian khusus; dan
 - c. penyerahan pekerjaan jasa pemeliharaan barang dan gedung.
2. Penyerahan pekerjaan kepada kantor pusat atau kantor wilayah Bank yang berkedudukan di luar negeri, perusahaan induk, dan entitas lain dalam satu kelompok usaha Bank di dalam maupun di luar negeri sebagaimana dalam butir 1.a. tetap tunduk pada ketentuan dan peraturan perundang-undangan, antara lain ketentuan yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh Bank, pelaksanaan fungsi audit intern Bank, penerapan tata kelola bagi Bank,

pelaksanaan *good corporate governance* bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah, dan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, serta dengan memperhatikan kesesuaian dan kewajiban penyerahan pekerjaan dimaksud.

Contoh penyerahan pekerjaan kepada kantor pusat atau kantor wilayah Bank yang berkedudukan di luar negeri, perusahaan induk, dan/atau entitas lain dalam satu kelompok usaha yang bukan merupakan cakupan ketentuan Alih Daya antara lain:

- a. pekerjaan yang dilakukan sebagai bentuk pengawasan kantor pusat atau kantor wilayah Bank yang berkedudukan di luar negeri, atau perusahaan induk, misalnya pengawasan limit risiko pasar dan risiko kredit;
 - b. pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri atau perusahaan anak Bank karena kurangnya keahlian pada bidang tertentu dan bersifat konsultasi, misalnya kaji ulang atas model pengukuran risiko dan tenaga auditor yang memiliki keahlian pada bidang tertentu (seperti bidang teknologi informasi); dan/atau
 - c. pekerjaan yang merupakan bagian dari proses bisnis Bank yang dilakukan di kantor pusat atau kantor wilayah Bank yang berkedudukan di luar negeri, perusahaan induk, atau entitas lain dalam satu kelompok usaha Bank, misalnya rekonsiliasi laporan keuangan dan pemrosesan gaji.
3. Contoh penyerahan pekerjaan jasa konsultasi atau keahlian khusus sebagaimana dalam butir 1.b. antara lain jasa konsultan hukum, jasa notaris, jasa penilai independen (*appraisal*), dan akuntan publik.
 4. Contoh penyerahan pekerjaan jasa pemeliharaan barang dan gedung sebagaimana dalam butir 1.c. antara lain pemeliharaan mesin pendingin ruangan (*Air Conditioner/AC*), mesin fotokopi, komputer dan *printer*, serta jasa pemeliharaan gedung kantor Bank.

IV. PRINSIP KEHATI-HATIAN DAN PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM ALIH DAYA PEKERJAAN PENAGIHAN KREDIT ATAU PEMBIAYAAN DAN PENGELOLAAN KAS

A. Pekerjaan Penagihan Kredit atau Pembiayaan

1. Cakupan penagihan kredit atau pembiayaan dalam ketentuan ini adalah penagihan kredit atau pembiayaan secara umum,

termasuk penagihan kredit atau pembiayaan kepemilikan rumah, kredit atau pembiayaan kendaraan bermotor, kredit atau pembiayaan tanpa agunan, dan kartu kredit atau kartu pembiayaan (*sharia card*).

2. Pekerjaan penagihan kredit atau pembiayaan yang dapat dilakukan Alih Daya adalah pekerjaan penagihan kredit atau pembiayaan dengan kualitas “Macet” sesuai ketentuan yang mengatur mengenai penilaian kualitas aset bank umum dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan mengenai Penilaian Kualitas Aset Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
3. Perjanjian kerjasama Alih Daya penagihan kredit atau pembiayaan antara Bank dan PPJ harus dilakukan secara tertulis dalam bentuk perjanjian penyediaan jasa tenaga kerja.
4. Dalam Alih Daya penagihan kredit atau pembiayaan, Bank harus memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penagihan kredit atau pembiayaan, antara lain:
 - a. menginformasikan kepada debitur dalam hal penagihan atas kewajiban debitur telah diserahkan kepada PPJ;
 - b. memastikan bahwa penagihan kredit atau pembiayaan oleh PPJ dilakukan dengan cara yang tidak melanggar hukum;
 - c. menyusun etika penagihan kredit atau pembiayaan yang dituangkan dalam perjanjian Alih Daya;
 - d. memastikan bahwa tenaga penagihan telah memperoleh pelatihan yang memadai terkait dengan tugas penagihan dan etika penagihan sesuai ketentuan;
 - e. menatausahakan identitas setiap tenaga penagih; dan
 - f. memastikan bahwa dalam melakukan penagihan, PPJ mematuhi pokok-pokok etika penagihan kredit atau pembiayaan yang dimuat dalam perjanjian Alih Daya, antara lain:
 - 1) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan debitur;
 - 2) penagihan dilarang dilakukan dengan menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal;
 - 3) penagihan dilarang dilakukan kepada pihak selain debitur;

- 4) penagihan menggunakan sarana komunikasi dilarang dilakukan secara terus menerus yang bersifat mengganggu;
 - 5) penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 waktu wilayah domisili debitur;
 - 6) penagihan di luar waktu sebagaimana pada angka 5) hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan debitur;
 - 7) petugas penagih diwajibkan menggunakan kartu identitas resmi yang dikeluarkan oleh Bank, yang dilengkapi dengan foto diri yang bersangkutan; dan
 - 8) penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili debitur.
- g. Bank harus memastikan bahwa PPJ juga mematuhi etika penagihan yang ditetapkan oleh asosiasi.
5. Dalam hal diperlukan pemanggilan debitur untuk menghadiri pertemuan dengan petugas penagih, Bank paling sedikit harus memperhatikan:
- a. pertemuan dilakukan di kantor Bank;
 - b. ruang pertemuan dilengkapi dengan *Closed Circuit Television* (CCTV);
 - c. pihak Bank hadir dalam pertemuan; dan
 - d. seluruh pembicaraan dalam pertemuan direkam dan dibuat berita acara yang diketahui oleh pihak Bank.

B. Pengelolaan Kas

1. Pengelolaan kas adalah serangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh PPJ untuk mengelola fisik uang tunai milik Bank (baik dalam mata uang Rupiah maupun mata uang asing) antara lain berupa:
 - a. distribusi (pengantaran dan/atau pengambilan) uang tunai berikut pengawalan (*cash distribution*);
 - b. penghitungan, penyortiran, dan pengemasan uang tunai (*cash processing*);
 - c. penyimpanan uang tunai di khazanah (*cash in save*); dan/atau

- d. pengisian *automated teller machine* (ATM) dengan uang tunai dan/atau pengambilan uang tunai dari *cash deposit machine* (CDM) berikut pemantauan ATM dan/atau CDM.
2. Dalam melakukan Alih Daya pengelolaan kas, Bank hanya dapat melakukan perjanjian Alih Daya dengan PPJ yang memenuhi persyaratan:
- a. berbadan hukum Indonesia yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT);
 - b. memiliki izin operasional yang masih berlaku dari instansi yang berwenang sebagai perusahaan jasa kawal angkut uang tunai dan barang berharga;
 - c. memiliki prosedur operasional standar (*standard operating procedures*) keamanan dalam pengelolaan kas;
 - d. memiliki kinerja keuangan yang baik yang penilaiannya didasarkan pada modal, likuiditas, dan profitabilitas PPJ;
 - e. memiliki reputasi yang baik yang penilaiannya didasarkan pada rekam jejak (*track record*) dan kepatuhan PPJ terhadap ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan serta perjanjian Alih Daya yang dilakukan sebelumnya;
 - f. memiliki pengalaman yang cukup yang dinilai berdasarkan pengalaman perusahaan dan/atau manajemen perusahaan dalam menangani pekerjaan yang dilakukan Alih Daya;
 - g. memiliki sumber daya manusia dengan kuantitas dan kualitas yang dapat mendukung pelaksanaan pengelolaan kas Bank. Khusus bagi PPJ yang pekerjaannya terkait langsung dengan penghitungan, penyortiran, dan pengemasan uang tunai (*cash processing*), harus memiliki sumber daya manusia yang mempunyai keahlian untuk mengenali ciri-ciri keaslian uang Rupiah, keahlian memilah antara uang Rupiah layak edar dengan uang Rupiah tidak layak edar, keahlian mengoperasikan mesin hitung uang dan mesin sortir uang Rupiah; dan
 - h. memiliki mesin hitung uang dan mesin sortir uang yang dapat mendeteksi keaslian fisik uang, memiliki khazanah untuk menyimpan uang tunai Rupiah, dan memiliki

infrastruktur dan sarana angkutan yang memenuhi persyaratan standar keamanan.

3. Kewajiban PPJ memiliki rencana kontinjensi (*contingency plan*) yang dituangkan dalam perjanjian Alih Daya pengelolaan kas Bank, antara lain menjamin dan mengasuransikan seluruh uang tunai milik Bank yang berada dalam pengelolaan PPJ tersebut.
4. Kesiediaan PPJ untuk memberikan akses pemeriksaan kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang berwenang bersama dengan Bank dalam hal diperlukan, yang dituangkan dalam perjanjian Alih Daya pengelolaan kas Bank, antara lain kewajiban PPJ pengelolaan kas Bank untuk:
 - a. memberikan data dan informasi kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang berwenang baik secara langsung maupun melalui Bank terkait sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam melaksanakan pekerjaan; dan
 - b. memberikan akses kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang berwenang untuk melakukan pemeriksaan terhadap kegiatan operasional PPJ pengelolaan kas Bank, antara lain pemeriksaan standarisasi kualitas sortasi, kecukupan sarana dan prasarana, sistem pengamanan, dan kualitas sumber daya manusia yang melakukan pengolahan fisik uang Rupiah.
5. Dalam rangka melaksanakan pengendalian intern yang efektif atas Alih Daya pengelolaan kas Bank, Bank melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan oleh PPJ, yang paling sedikit mencakup:
 - a. pengawasan terhadap akurasi perhitungan dan kualitas sortasi hasil pekerjaan PPJ; dan
 - b. memastikan bahwa PPJ menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lain yang berwenang dari hasil pengawasan terhadap kegiatan operasional PPJ.

V. PELAPORAN

A. Laporan Alih Daya

1. Bank yang melakukan Alih Daya menyusun laporan Alih Daya, yang terdiri dari:
 - a. Laporan Rencana Alih Daya, Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya; dan
 - b. Laporan Alih Daya yang Bermasalah.
2. Laporan Rencana Alih Daya, Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya sebagaimana dimaksud dalam butir 1.a. disusun sebagai berikut:
 - a. Laporan Rencana Alih Daya memuat rencana Alih Daya atas pekerjaan yang belum pernah dilakukan Alih Daya. Adapun Laporan Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya memuat perubahan cakupan pekerjaan yang sudah dilakukan Alih Daya dan/atau penambahan pekerjaan yang akan dilakukan Alih Daya.

Contoh perubahan cakupan pekerjaan yang sudah dilakukan Alih Daya adalah Bank pada tahun berjalan merencanakan untuk menambah cakupan pekerjaan Alih Daya pemasaran dari pemasaran kartu kredit atau kartu pembiayaan (*sharia card*) menjadi pemasaran kartu kredit atau kartu pembiayaan (*sharia card*) dan kredit atau pembiayaan tanpa agunan.

Contoh penambahan rencana Alih Daya yang akan dilakukan adalah Bank pada tahun berjalan merencanakan melakukan Alih Daya pemasaran kartu kredit atau kartu pembiayaan (*sharia card*) yang sebelumnya tidak dimuat dalam Laporan Rencana Alih Daya.

Tidak termasuk dalam laporan Rencana Alih Daya, Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya adalah perpanjangan PPJ dan penggantian PPJ atas pekerjaan yang telah dilakukan Alih Daya.
 - b. Laporan Rencana Alih Daya untuk 1 (satu) tahun ke depan disampaikan paling lambat setiap tanggal 31 Desember. Adapun Laporan Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya disampaikan paling lambat setiap tanggal 30 Juni tahun berjalan. Laporan Rencana Alih

Daya, Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya disampaikan dengan menggunakan format pelaporan sebagaimana pada Lampiran II.A yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

- c. Laporan Rencana Alih Daya, Perubahan dan/atau Penambahan Rencana Alih Daya paling sedikit memuat informasi mengenai:
 - 1) jenis pekerjaan yang dilakukan Alih Daya;
 - 2) gambaran umum dan cakupan pekerjaan;
 - 3) jenis perjanjian Alih Daya;
 - 4) perkiraan jumlah tenaga kerja Alih Daya yang dibutuhkan;
 - 5) jangka waktu perjanjian;
 - 6) tujuan Alih Daya;
 - 7) analisis perkiraan biaya dan manfaat; dan
 - 8) analisis risiko dan mitigasi risiko.
 - d. Bank yang tidak memiliki rencana untuk melakukan Alih Daya sebagaimana dijelaskan pada huruf a tetap harus menyampaikan Laporan Rencana Alih Daya dengan menuliskan Nihil paling lambat setiap tanggal 31 Desember.
3. Laporan Alih Daya yang Bermasalah sebagaimana dalam butir 1.b. disusun sebagai berikut:
- a. Laporan Alih Daya yang Bermasalah memuat gambaran permasalahan Alih Daya, antara lain permasalahan yang dihadapi oleh Bank dan PPJ yang berpotensi meningkatkan risiko Bank secara signifikan dan/atau akan mengganggu kelangsungan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan Alih Daya.

Contoh permasalahan Alih Daya antara lain pelanggaran ketentuan dan peraturan perundang-undangan, pelanggaran perjanjian, gugatan, pengaduan nasabah, pemogokan karyawan, dan perselisihan intern pada PPJ baik antar manajemen maupun antara manajemen dengan karyawan.
 - b. Laporan Alih Daya yang Bermasalah sebagaimana dimaksud dalam butir 1.b. disampaikan paling

lama 7 (tujuh) hari kerja setelah diketahuinya permasalahan, dengan menggunakan format pelaporan sebagaimana pada Lampiran II.B yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

4. Laporan Alih Daya yang Bermasalah paling sedikit memuat informasi mengenai:
 - a. jenis pekerjaan yang dilakukan Alih Daya;
 - b. nama PPJ;
 - c. gambaran permasalahan yang terjadi; dan
 - d. langkah yang dilakukan oleh Bank untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.
5. Dalam menetapkan langkah untuk mengatasi permasalahan Alih Daya, Bank harus memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan Alih Daya tetap terlaksana dengan baik walaupun terjadi permasalahan pada Alih Daya.

B. Penyampaian Laporan

Laporan sebagaimana pada huruf A disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan alamat:

- a. Departemen Pengawasan Bank terkait atau Departemen Perbankan Syariah, bagi Bank yang berkantor pusat atau kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri yang berada di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta; atau
- b. Kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan setempat sesuai wilayah tempat kedudukan kantor pusat bank.

VI. PENUTUP

Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku maka Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 14/20/DPNP tanggal 27 Juni 2012 perihal Prinsip Kehati-hatian Bagi Bank Umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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

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 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>)	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. 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.
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	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. 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 Kehati-hatian Dalam Melaksanakan Kegiatan <i>Structured Product</i> Bagi Bank Umum, yang mengatur bahwa pemasaran <i>structured product</i> wajib dilakukan oleh pegawai tetap Bank.
4.	Perencanaan dan Pengembangan Teknologi Informasi (TI)	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

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>)	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. Tugas yang terkait dengan analisis, pertimbangan, dan rekomendasi pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan pemasaran tersebut dilakukan oleh tenaga, fungsi atau unit pemasaran lain.
2.	Pemasaran Langsung (<i>Direct Sales</i>) atau Wakil Pemasaran (<i>Sales Representative</i>)	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. Tugas yang terkait dengan analisis, pertimbangan, dan rekomendasi pengambilan keputusan terkait dengan kegiatan pemasaran tersebut dilakukan oleh tenaga, fungsi atau unit pemasaran lain.

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
		pada tempat-tempat pembayaran yang ditentukan Bank. 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.
9.	Kasir Penerima Setoran Kredit atau Pembiayaan Dari Debitur Usaha Mikro	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. Definisi debitur usaha mikro adalah debitur usaha mikro sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai usaha mikro, kecil, dan menengah.
10.	Resepsionis	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. Dapat mencakup pula penerimaan telepon nasabah atau konsumen perbankan untuk mengarahkan pada personil atau satuan kerja yang dituju pada Bank.
11.	Penginput Data	Penginput data merupakan pekerjaan penginput data pada seluruh unit kerja di Bank, di mana tugas dan tanggung jawab tidak mencakup proses analisis, pertimbangan, atau pengambilan

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