

PRK  
- R v/ ~~forward~~ ~~soal~~ ~~visi~~ ~~h~~  
- ~~gunda~~ ~~k~~  
14 12  
12

Hery  
- TL  
- 1/21 ~~pelan~~  
12 12

## Alamat Disposisi/Tanggapan/ Forward

Diteruskan kepada : Direktur Bisnis  
Kepala Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang

Disposisi Dengan Template/Catatan : Ok, saya tandatangi

Perihal Surat : Penandatanganan Kepdir Tentang Buku Pedoman Pembukaan Layanan Smart Branch

## Attachments:

Agenda Surat Masuk		Keterangan
Diterima Tanggal	: 29/12/2022 15:41	Diterima tanggal tanggal surat ini diterima secara fisik oleh SPS di unit
Nomor Agenda	: DIR-BKS/10043/2022	
Tanggal Surat	: 2022-12-29	Dari Pengirim surat ini
Lampiran	: 2 (Dua) Berkas	
Sifat	: Biasa	Agenda Nomor Urutan surat masuk melalui SPS
Perihal	: Penandatanganan Kepdir Tentang Buku Pedoman Pembukaan Layanan Smart Branch	
Dari	: Kepala Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang	Nomor Surat Nomor surat yang tertera di fisik surat
Kepada	: Direktur Bisnis Direktur Utama	
Tembusan	: -	

## Log Disposisi



Disposisi Tanggal : 29/12/2022 15:41

Dari : Hanawijaya/12200008/BANKKALSEL

Kepada : Direktur Bisnis, Kepala Divisi Jaringan dan Pelayanan Cabang

Petunjuk : Ok, saya tandatangi



Disposisi Tanggal : 29/12/2022 13:58

Dari : Fachrudin/0296227/BANKKALSEL

Kepada : Direktur Utama

Petunjuk : Setuju di tandatangi. Yth Bapak Dirut mohon dapat ditandatangani.



Disposisi Tanggal : 29/12/2022 11:58

Dari : Sekre Dir1/V0003/BANKKALSEL

Kepada : Direktur Bisnis

Petunjuk : Forward

KEPUTUSAN DIREKSI  
BANK KALSEL

NOMOR : 82/KEP.DIR/JPC/2022

TENTANG

BUKU PEDOMAN PEMBUKAAN LAYANAN SMART BRANCH

- Menimbang : a. Bahwa Perkembangan teknologi informasi layanan perbankan yang berevolusi kepada layanan perbankan digital (Digital Banking) berdampak pada perubahan layanan nasabah khususnya atau masyarakat luas pada umumnya.
- b. Bahwa dalam Era Digitalisasi, bank-bank bersaing untuk memberikan layanan berbasis Digital yang efektif dan efisien untuk memenuhi semua kebutuhan nasabah.
- c. Bahwa dalam rangka menciptakan transformasi untuk meningkatkan *Customer Engagemant*, Bank Kalsel fokus bertransformasi untuk peningkatan layanan Bank dan secara bertahap beralih ke layanan Digital untuk semakin optimal memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mendapatkan layanan terbaik.
- d. Bahwa Layanan Smart Branch merupakan adaptasi layanan bank dalam perkembangan Digital yang memadukan layanan physical dan digital untuk memberikan fleksibilitas layanan dengan mengakselerasi teknologi digital sehingga membuat pelayanan lebih cepat dan mudah bagi nasabah.
- e. Bahwa untuk menunjang Implementasi Layanan Smart Branch, perlu disusun kebijakan yang teratur dan sistematis serta dapat dijadikan pedoman dalam menjalankannya.
- f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud diatas, perlu dibuat Keputusan Direksi mengenai Buku Pedoman Layanan Smart Branch.
- Mengingat : a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah dirubah dengan undang-undang Nomor 10 tahun 1998;

'b. Peraturan...



Kantor Pusat

PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan

Jl. Lambung Mangkurat No. 7 Banjarmasin 70111 Kalimantan Selatan

Telp: [ 0511 ] 3350726 -28 Fax: [ 0511 ] 3357330

www.bankkalsel.co.id

- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum;
- c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 Tentang Bank Umum;

Memperhatikan : Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum – Desember 2016 – OJK;

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKSI BANK KALSEL TENTANG BUKU PEDOMAN PEMBUKAAN LAYANAN SMART BRANCH**

#### PASAL 1

- a. Pedoman operasional ini mengatur tentang kebijakan pembukaan dan pelaksanaan Layanan Smart Branch di Bank Kalsel, prosedur kerja serta kontrol dan verifikasi yang harus dilakukan oleh bagian yang terkait.
- b. Penyusunan Buku Pedoman Pembukaan Layanan Smart Branch bertujuan sebagai Pedoman bagi karyawan terkait dengan berlandaskan ketentuan yang berlaku serta berdasarkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance.

#### PASAL 2

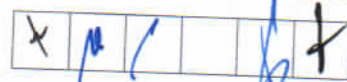
Memberlakukan Buku Pedoman Pembukaan Layanan Smart Branch untuk seluruh unit kerja yang berkepentingan sebagaimana termuat dalam lampiran keputusan ini.

#### PASAL 3

Buku Pedoman Layanan Smart Branch adalah sebagaimana terlampir pada keputusan ini, yang terdiri atas :

BAB I : PENDAHULUAN  
BAB II : PENGERTIAN DAN ISTILAH

'BAB III : Perencanaan...





BAB III	: PERENCANAAN OPERASIONAL LAYANAN SMART BRANCH
BAB IV	: PROSES DAN PROSEDUR PEMBUKAAN LAYANAN SMART BRANCH
BAB V	: SARANA PRASARANA
BAB VI	: JENIS-JENIS LAYANAN SMART BRANCH
BAB VII	: BISNIS PROSES LAYANAN
BAB VIII	: STANDARISASI PELAYANAN SMART BRANCH
BAB IX	: PEMBUKUAN TRANSAKSI
BAB X	: STRUKTUR ORGANISASI
BAB XI	: SUMBER DAYA MANUSIA
BAB XII	: MANAJEMEN RESIKO
BAB XIII	: PERLINDUNGAN DAN PENGADUAN NASABAH
BAB XIV	: REVIEW DAN MONITORING
BAB XV	: CONTIGENCY PLAN
BAB XVI	: PENUTUP
LAMPIRAN	

#### PASAL 4

Hal-hal yang belum diatur dalam ketentuan ini akan diatur kemudian, baik menjadi satu kesatuan ataupun diatur secara terpisah

#### PASAL 5

Ketentuan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diperbaiki sebagaimana mestinya bila terdapat kekeliruan dalam penetapannya, atau sesuai perkembangan yang terjadi.

Ditetapkan di : Banjarmasin  
Pada tanggal : 29 Desember 2022

 **BANK KALSEL /**  
Direksi  
  
  
**Hanawijaya** **Fachrudin**  
Direktur Utama Direktur Bisnis