

Memo



Jakarta, 25 JAN 2023

Nomor : WEM/5/208
Lamp. : 1 (satu) set

Kepada : **Divisi Enterprise Risk Management (ERM)**
Dari : Divisi Wealth Management (WEM)

Perihal : Permintaan Konfirmasi Dari Tindak Lanjut atas Kajian Divisi Enterprise Risk Management untuk Produk Asuransi BLife Hy-End Pro

Memo ERM No. ERM/5/035 Tanggal 09 Januari 2023

Menunjuk perihal pada pokok memo tersebut di atas, dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kami dari Divisi Wealth Management telah menerima hasil kajian Saudara melalui memo ERM No. ERM/5/035 beserta hal yang perlu kami tindak lanjuti.
2. Hasil kajian Saudara telah kami tindak lanjuti sebagaimana pada tindak lanjut hasil kajian internal dan sebagai salah satu syarat penerbitan *compliance checklist* oleh Divisi Compliance, dengan ini kami harapkan bantuan Saudara untuk dapat memvalidasi tindak lanjut kajian.
3. Terlampir kami sampaikan dokumen-dokumen pendukung sbb:
 - a. Hasil kajian dan tindak lanjut kajian dari Divisi ERM
 - b. Rencana Penyelenggaraan Produk Bank 2023
 - c. Informasi Umum
4. Apabila membutuhkan informasi lebih lanjut dapat menghubungi *staff* kami Sdr Golden Jr (golden.jr@bni.co.id/ 081239018234).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

g1 Divisi Wealth Management


Teddy Satriadi
Wakil Pemimpin

TINDAK LANJUT INTERNAL ASSESSMENT AKTIVITAS BNI SEBAGAI PEMBERI REFERENSI PRODUK ASURANSI BLIFE HY-END PRO

Divisi	Item	Sub Item	Ketentuan Terkait/ Hal-hal yang Perlu Dilakukan Klarifikasi	Tindak Lanjut/ Klarifikasi	Review ERM
Enterprise Risk Management	1		Risiko Likuiditas a. Mengupayakan target dana yang berasal dari <i>fresh Fund</i> atau nasabah bank lain, b. Memantau ketersediaan <i>Secondary Reserve</i> pada saat nasabah akan melakukan pembelian produk Blife Hy-End Pro. Sepanjang reserve tersebut masih dapat memenuhi batasan yang ditetapkan SR ideal, maka risiko likuiditas masih terkendali.	Akan diupayakan dana berasal dari <i>fresh fund</i> atau nasabah lain dan memantau ketersediaan <i>Secondary Reserve</i>	
	2		Risiko Operasional		
		2.1	Proses Internal		
		2.1.1	Ketidakcukupan kebijakan, prosedur (SOP) dan/ atau Petunjuk Teknis (Juknis) yang mendukung proses pemasaran produk asuransi Blife Hy-End Pro. a. Dalam Kebijakan, Prosedur (SOP) dan Petunjuk Teknis (Juknis) memenuhi prinsip pengendalian pengamanan pada proses akuisisi Blife Hy-End Pro, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Kerahasiaan (<i>confidentiality</i>), Integritas (<i>integrity</i>), Ketersediaan (<i>availability</i>), Keaslian (<i>authentication</i>); • Pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (<i>non-repudiation</i>); • Pemisahan tugas dan tanggung jawab (<i>segregation of duties</i>); • Pengendalian otorisasi dalam sistem, <i>database</i> dan aplikasi (<i>authorization of control</i>); • Pemeliharaan jejak audit (<i>maintenance of audit trails</i>). b. SOP mekanisme dan petunjuk pelaksanaan sudah mencakup: <ul style="list-style-type: none"> • Proses akuisisi dan kerja sama dengan BNI Life 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 8, Pasal 16, dan Pasal 19 • Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 8 ayat 7 dan SOP Lampiran 2 • Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 26 • Pengendalian otorisasi dalam sistem, <i>database</i> dan aplikasi sepenuhnya di <i>handle</i> BNI Life • Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 8 ayat 4, Pasal 13 ayat 2 poin b 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Sudah diakomodir di SOP Lampiran 2 Draft PKS 	

		<ul style="list-style-type: none">Operasional bisnis kartu kreditMaintenance dan <i>monitoring</i>Rekonsiliasi dan <i>settlement</i><i>Complaint handling</i><i>Problem solving</i><i>Fraud Detection Monitoring</i><i>Dispute</i> dengan pihak ke-3	<ul style="list-style-type: none">Pemasaran Hy-End Pro belum mengakomodir penggunaan kartu kreditSudah diakomodir di SOP Lampiran 2 Draft PKSSudah diakomodir di SOP Lampiran 2 Draft PKSSudah diakomodir di Draft PKS Pasal 27 dan SOP Lampiran 2 Draft PKSSudah diakomodir di Draft PKS Pasal 13 ayat 2.n.III dan SOP Lampiran 2Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 19 dan Pasal 30Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 26 dan 27	
	<p>c. Kebijakan/ SOP sudah mengakomodir mitigasi risiko yang timbul dalam penyelenggaraan proses akuisisi Blife Hy-End Pro, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"><i>Consent/</i> persetujuan nasabah terkait data nasabah;Nasabah/ pengguna memperoleh informasi yang salah/ tidak akurat;<i>Social Engineering</i> pada nasabah;Pencurian data/informasi rahasia finansial dan non-finansial dari proses akuisisi manual/ digital oleh pihak eksternal dan internal;Terjadi transaksi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang (<i>unauthorized transaction/</i> fraud.	<ul style="list-style-type: none">Sudah diakomodir didalam <i>form referral</i> yang di tanda tangani oleh nasabah dan diakomodir didalam formulir pembukaan rekening nasabahSudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 8 ayat 5, 6, dan 7Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 8 ayat 7 dan dokumen-dokumen yang di tanda tangani oleh NasabahSudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 16 dan Pasal 29Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 16 dan Pasal 29Sudah diakomodir didalam Draft PKSSudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS		
	<p>d. Kebijakan/ SOP dan petunjuk teknis agar sesuai ketentuan regulator mencakup keseluruhan proses secara <i>end-to-end</i> pada BNI termasuk <i>responsible</i>, kewenangan dan SLA.</p>	<ul style="list-style-type: none">Sudah diakomodir didalam Draft PKSSudah diakomodir didalam Draft PKSSudah diakomodir didalam Draft PKS		

			<p>e. Memastikan mekanisme rekonsiliasi dan <i>settlement</i> transaksi pada kartu kredit untuk pembelian dan pembayaran premi (<i>single premi</i>) berjalan sesuai dengan <i>nature</i> produk dan berdasarkan kajian PKU yang lengkap dan komprehensif.</p> <p>f. Memastikan <i>Bussiness Process Management</i> (BPM) atas <i>end-to-end</i> aktivitas produk asuransi Blife Hy-End Pro.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit• Akan dipasitikan <i>Bussiness Process Management</i> (BPM) atas <i>end-to-end</i> aktivitas produk berjalan semestinya	
	2.1.2	Kelemahan proses akuisisi produk asuransi Blife Hy-End Pro.	<p>a. Tersedia persyaratan <i>mandatory</i> dan <i>non-mandatory</i> untuk calon pemegang polis.</p> <p>b. Penguatan proses KYC/ e-KYC.</p> <p>c. Optimalisasi proses <i>screening</i> dokumen, identifikasi, verifikasi, validasi dan <i>due diligence</i>.</p> <p>d. Dokumentasi persetujuan <i>card holder</i> atas pembelian/ pendebitan premi asuransi Blife Hy-End Pro secara <i>proper</i>.</p> <p>e. Tersedia limit kartu kredit sesuai dengan premi asuransi yang disepakati.</p> <p>f. Memastikan <i>sampling review</i> verifikasi, validasi dan kelengkapan data dari <i>phone recorded</i> atas akuisisi melalui telesales.</p> <p>g. Memastikan nasabah yang diakuisisi melalui referensi, sudah memberikan <i>consent</i> bahwa bersedia ditawarkan produk yang bekerja sama dengan BNI maupun terkait <i>share</i> data nasabah untuk keperluan marketing.</p>	<p>a. Sudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 17</p> <p>c. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 17</p> <p>d. Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit</p> <p>e. Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit</p> <p>f. Pemasaran tidak melalui telesales</p> <p>g. Sudah diakomodir didalam <i>form referral</i> yang di tanda tangani oleh nasabah, didalam formulir pembukaan rekening nasabah, dan dokumen-dokumen yang nasabah tanda tangan</p>	
	2.1.3	Kegagalan proses operasional layanan produk asuransi Blife Hy-End Pro.	<p>a. Memastikan pendebitan premi asuransi pada kartu kredit BNI sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk produk asuransi BNI Blife Hy-End Pro.</p> <p>b. Terdapat mekanisme <i>monitoring</i> transaksi, rekonsiliasi transaksi, <i>settlement</i>, <i>incident response</i> dan <i>complaint</i></p>	<p>a. Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit BNI</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS</p>	

			<p><i>handling</i> dilakukan secara <i>proper</i> sesuai dengan SLA yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none">c. Memastikan mekanisme penyelesaian <i>dispute</i> (<i>dispute resolution</i>) dilakukan secara <i>proper</i> dan <i>proactive</i>.d. Memastikan polis asuransi dikirimkan sesuai dengan alamat yang tertera pada sistem iCONS dan kesepakatan nasabah.e. Akuntansi, Rekonsiliasi dan <i>Settlement</i>:<ul style="list-style-type: none">• Akuntansi dan rekening dibuat sesuai dengan <i>nature</i> produk asuransi BLife Hy-End Pro.• Memastikan ketersediaan data untuk kebutuhan rekonsiliasi per transaksi.• Dilakukan rekonsiliasi transaksi dan <i>settlement</i> pada H+1 dengan menggunakan data intra dan ekstra.• Memastikan transaksi <i>unmatched</i> segera ditindaklanjuti.• Sosialisasi dan edukasi petugas rekonsiliasi dan <i>settlement</i>.	<ul style="list-style-type: none">c. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 26 dan Pasal 29d. Sudah diakomodir didalam surat pernyataan penerimaan polis<ul style="list-style-type: none">• Sudah disesuaikan• Akan dipastikan• Akan dipastikan• Akan dipastikan• Akan dilakukan sosialisasi dan edukasi berkala	
	2.1.4	Kebocoran data (data breach)	<ul style="list-style-type: none">a. Memastikan seluruh klausul yang terdapat di dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) mengakomodir keamanan data nasabah yang dilakukan oleh pihak ketiga harus tetap mendukung dan tidak merugikan BNI saat ini dan masa yang akan datang.b. Meningkatkan <i>volume persentase review success called</i> penjualan/ akuisi produk asuransi BLife Hy-End Pro.c. Meningkatkan <i>monitoring</i> atas aktivitas antara lain:<ul style="list-style-type: none">• Distribusi <i>data leads card holder BNI</i> (Divisi CRD) ke Divisi SLN dan/ atau BNI Life dilakukan sesuai prosedur <i>Data Governance</i> (Divisi DMA) dan <i>Data Security</i> (Divisi ISU).• Mewajibkan fitur notifikasi transaksi kepada <i>card holder</i>.• Melakukan sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan <i>awareness</i> nasabah.	<ul style="list-style-type: none">a. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 28 dan akan dipastikan pelaksanaannyab. Akan dilakukan <i>review</i> berkala<ul style="list-style-type: none">• Belum mengakomodir penggunaan kartu kredit• Belum mengakomodir penggunaan kartu kredit• Akan dilakukan sosialisasi dan edukasi berkala	

		<ul style="list-style-type: none"> Memastikan nasabah melakukan pengkinian data ke Bank. Memastikan keamanan penyimpanan, penyebaran dan penggunaan data/ informasi nasabah. 	<ul style="list-style-type: none"> Akan dipastikan Akan dipastikan 	
	2.1.5	Kelemahan/ kekurangan informasi untuk manfaat BLife Hy-End Pro <ul style="list-style-type: none"> Memastikan kecukupan informasi bagi nasabah terkait syarat dan ketentuan untuk mendapatkan manfaat BLife Hy-End Pro. Memastikan konsistensi informasi yang tercantum pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY). 	<ul style="list-style-type: none"> Sudah diakomodir didalam setiap dokumen yang di tanda tangan oleh nasabah dan akan dilakukan <i>review</i> berkala di pelaksanaannya Akan dipastikan pemasaran sesuai dengan RIPLAY 	
	2.2	Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)		
	2.2.1	Kesalahan dalam pemrosesan produk asuransi BLife Hy-End Pro <ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi dan edukasi bagi pegawai, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> Produk/ bisnis (fitur, layanan, petunjuk teknis dan kebijakan) kepada pegawai/ petugas terkait antara lain: <i>sales, customer service, petugas operation, process owner unit, fraud detection monitoring, rekonsiliasi dan tugas complaint serta problem handling.</i> Pemahaman <i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed (R-A-C-I) unit value chain (ownership produk kartu kredit).</i> <i>Risk awareness</i> terkait <i>fraud</i> eksternal/ kartu kredit dan <i>cyber threat.</i> Sosialisasi dan edukasi kepada nasabah terutama untuk keaslian pengisian keterangan kesehatan dan data <i>credental</i> nasabah yang di-submit kepada Bank maupun pihak asuransi (dih. PT BNI Life Insurance). Membuat <i>Frequently Asked Question (FAQ)</i> standarisasi jawaban untuk dipergunakan bagi unit-unit terkait <i>complaint handling</i> dan <i>information</i> di seluruh <i>channel</i> media sosial. 	<ul style="list-style-type: none"> Akan dilakukan sosialisasi dan edukasi rutin kepada pegawai/ petugas tersebut Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit Belum mengakomodir pembayaran menggunakan kartu kredit Sudah diakomodir didalam pengisian SPAD dan akan dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah melalui pegawai/ petugas BNI Terlampir FAQ pada lampiran terpisah 	
	2.2.2	Kelalaian/ <i>Fraud Internal</i> antara lain manipulasi, penyalahgunaan data dan kewenangan		

			<p>a. Menetapkan kewenangan akses data/informasi/aplikasi sesuai dengan prinsip <i>segregation of duty</i>, <i>least privileged</i>, dan <i>need to know</i> terutama pada aktivitas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Proses verifikasi dan validasi data calon pemegang polis asuransi.• Proses klaim, pendaftaran, dan/ pembayaran premi manual/ <i>autodebet</i>.• Rekonsiliasi dan <i>settlement</i> transaksi.• Pencetakan, pengiriman polis asuransi dan <i>billing settlement</i>. <p>b. Menetapkan kontrol yang memadai, menerapkan <i>four-eyes-principle</i> atau <i>maker checker</i>, <i>monitoring</i> dan supervisi melekat pada proses yang memiliki risiko tinggi atau dapat menunjang terjadinya <i>internal fraud/ data breach</i>.</p> <p>c. Penguatan supervisi melekat khususnya pada program akuisisi <i>telesales</i>, memastikan tidak adanya data nasabah yang disimpan oleh petugas <i>telesales</i> BNI Life.</p> <p>d. Dilakukan <i>monitoring fraud detection</i> dan transaksi mencurigakan secara berkala.</p> <p>e. Memastikan dilakukannya <i>sampling phone recorded telesales</i> secara <i>proper</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Proses verifikasi dan validasi data sudah dilakukan tim <i>underwriting</i> BNI Life• Proses tersebut sudah dijelaskan diawal oleh BNI Life• Proses tersebut sudah diakomodir oleh BNI Life• Proses tersebut sudah diakomodir oleh BNI Lifeb. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala	
	2.2.3	Kelemahan/ kekurangan informasi dalam penanganan <i>customer care/ complain handling</i>			
		Sosialisasi, edukasi dan <i>training</i> bagi pegawai, terutama untuk aktivitas:			
		<ul style="list-style-type: none">• Penyampaian informasi terkait produk BLife Hy-End Pro (fitur, layanan dan kebijakan) kepada nasabah/ pemegang polis.• Pemahaman pemberian solusi atas pertanyaan/ <i>Complain</i> nasabah.	<ul style="list-style-type: none">• Akan dilakukan sosialisasi, edukasi dan <i>training</i> secara berkala• Akan dilakukan sosialisasi, edukasi dan <i>training</i> secara berkala		
	2.2.4	Potensi risiko <i>mis-selling</i> produk asuransi BLife Hy-End Pro, mengacu pada representasi yang keliru dari kesesuaian produk atau layanan yang dapat menyebabkan denda dan kecaman investor dan profesional.			

			<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan terdapat mekanisme <i>Customer Due Diligence</i> (CDD) yang ketat dan sesuai dengan kriteria, guna memastikan calon nasabah mendapat penawaran produk yang tepat sesuai dengan profit nasabah. b. Memastikan terdapat proses pemantauan dalam proses pemasaran agar dapat berjalan dengan baik dan adaptif terhadap pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro c. Memastikan seluruh tenaga pemasar telah menerima pelatihan sebagai agen pemasar <i>bancassurance</i> serta mengerti dan memahami produk yang ditawarkan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 12 ayat 2.1, Pasal 13 ayat 2.y. dan Pasal 17 b. Akan dipastikan c. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala terkait pelaksanaannya 	
	2.3	Faktor Gangguan Sistem dan Teknologi Informasi			
	2.3.1	Kegagalan <i>autodebet</i> untuk pembayaran premi dan kegagalan pencairan klaim.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) pada mitra, <i>agregator</i> dan sistem BNI tersedia lengkap dan berfungsi baik. b. Melakukan <i>daily monitoring</i> terhadap keamanan dan kehandalan sistem dan <i>security</i> serta tersedianya <i>tools monitoring</i> transaksi, kejadian <i>anomaly</i> dan transaksi mencurigakan (<i>fraud detection monitoring</i>). c. Tersedia prosedur dan SLA penyelesaian kegagalan/<i>dispute</i> dengan pihak kedua (dhi. PT BNI Life Insurance) maupun pihak ketiga (dhi. nasabah). d. Memastikan jika terjadi kegagalan <i>autodebet</i> pembayaran premi maupun kegagalan pembatasan klaim atas produk asuransi BLife Hy-End Pro atas kesalahan pihak ketiga tidak menjadi tanggung jawab BNI dan menimbulkan risiko reputasi. e. Memastikan bahwa data sudah terenkripsi, <i>masking</i>, bebas <i>malware</i> dan sudah memenuhi <i>standar security</i>. f. Memastikan ketersediaan <i>log system/ aplikasi</i> dan rekam jejak/ <i>audit trail</i> yang memadai. g. Melakukan <i>daily monitoring</i> terhadap keamanan dan kehandalan sistem dan <i>security</i> serta tersedianya <i>tools monitoring</i> transaksi harian, kejadian <i>anomaly</i> dan transaksi mencurigakan (<i>fraud detection monitoring</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> a. Akan dipastikan b. Akan dilakukan <i>daily monitoring</i> didalam pelaksanaannya c. Sudah diakomodir didalam SOP Pemasaran Lampiran II Draft PKS d. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 26 e. Akan dipastikan f. Akan dipastikan g. Akan dilakukan <i>daily monitoring</i> didalam pelaksanaannya 	
	2.3.2	Kelemahan distribusi data leads.	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan adanya notifikasi e-mail kepada user jika terdapat perubahan (ganti password), aktivitas <i>login</i> (gagal/ sukses <i>login</i>) agar user aware terhadap 	<ul style="list-style-type: none"> a. Akan dipastikan 	

			<ul style="list-style-type: none"> b. Memastikan sarana distribusi <i>data leads card holder</i> dilakukan secara <i>proper</i> menggunakan sarana yang <i>secure</i> sesuai dengan rekomendasi Divisi ISU serta memastikan <i>content</i> data sesuai dengan prinsip kewajaran <i>Data Governance</i> Divisi DMA. c. Memastikan adanya <i>dashboard monitoring</i> yang memiliki <i>log audit trail</i> secara <i>proper</i>. d. Distribusi data tidak menggunakan <i>file excel (XLS)</i>, dilengkapi dengan <i>password</i> untuk <i>modify</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> b. Tidak menggunakan kartu kredit c. Akan dipastikan d. Akan dipastikan 	
	2.3.3	Contingency Plan terkait risiko Teknologi Informasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Memastikan kesiapan mekanisme darurat jika terjadi kegagalan <i>autodebet</i> premi/ pencairan klaim sesuai dengan fitur produk asuransi BLife Hy-End Pro. b. Memastikan mekanisme pembayaran premi secara manual oleh nasabah jika terjadi kegagalan <i>autodebet</i> tapi belum terjadi <i>lapse</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Akan dipastikan dengan pihak BNI Life b. Akan dipastikan dengan pihak BNI Life 	
	2.4	Faktor Kejadian Eksternal			
	2.4.1	Kejahatan/ <i>Fraud</i> Eksternal antara lain pencurian, <i>account take over</i> dan <i>social engineering</i> .	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan <i>monitoring</i> transaksi <i>anomaly</i> dan <i>fraud detection</i> atas transaksi mencurigakan pada H+0. b. Meningkatkan kerja sama antara mitra dan aggregator dalam melakukan <i>fraud detection/ fraud analytic</i> dan mitigasi risiko lainnya, serta memastikan PT BNI Life insurance sudah memiliki <i>Fraud Detection System (FDS)</i> yang memadai sebagai minimal <i>requirement</i> kerja sama. c. Meningkatkan kewaspadaan (<i>risk awareness</i>) dan mitigasi risiko atas manipulasi/ kebocoran data oleh pihak eksternal dengan modus operandi yang dapat diantisipasi sejak dini. d. Jika terjadi transaksi/ proses klaim yang mencurigakan agar segera ditindaklanjuti pada kesempatan pertama. e. Memastikan data/ informasi yang dijadikan acuan dan dianggap benar adalah data yang tercatat dalam sistem Bank. f. Sosialisasi, edukasi dan notifikasi kepada nasabah terkait antara lain: 	<ul style="list-style-type: none"> a. Akan dilakukan <i>monitoring</i> secara berkala b. Akan dipastikan c. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala d. BNI Life memiliki tim yang menangani bagian klaim e. Akan dipastikan 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Modus dan kejahatan siber (<i>social engineering</i> dan <i>account take over</i>), • Menjaga kerahasiaan data <i>credential</i> (password/rahasia) seperti nomor kartu (debit/ kredit), kode <i>One Time Password</i> (OTP), <i>Expired Date</i> pada kartu dan CVC atau CVV (tiga angka di belakang kartu debit/ kredit). • Mengaktifkan notifikasi transaksi dan melakukan monitoring aktivitas perbankan secara berkala dan segera melaporkan kepada Bank jika terdapat transaksi mencurigakan (<i>suspicious/ fraudulent transaction</i>). • Melakukan pengkajian data terkait perubahan nomor <i>handphone/</i> alamat <i>e-mail</i> yang dipergunakan untuk bertransaksi/ notifikasi perbankan. • Serta langkah-langkah mitigasi, kehati-hatian dan keamanan bertransaksi melalui aplikasi pihak ke-3 yang bekerja sama dengan BNI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Akan dilakukan sosialisasi, edukasi, dan notifikasi berkala kepada nasabah melalui pegawai BNI dll • Akan dilakukan sosialisasi, edukasi, dan notifikasi berkala kepada nasabah melalui pegawai BNI dll • Akan dilakukan sosialisasi, edukasi, dan notifikasi berkala kepada nasabah melalui pegawai BNI dll • Akan dilakukan sosialisasi, edukasi, dan notifikasi berkala kepada nasabah melalui pegawai BNI dll 	
	2.4.2	Produk asuransi BLife Hy-End Pro dijadikan sebagai sarana pencucian uang (<i>money laundering</i>) dan/ atau pendanaan aktivitas terorisme oleh nasabah.	Menerapkan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/ PPT) yang ada di BNI secara disiplin dan konsisten.	Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 17 dan akan diterapkan secara disiplin dan konsisten	
	3	Risiko Hukum	Kelemahan aspek yuridis perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BNI dengan PT BNI Life Insurance maupun dengan nasabah BNI sebagai pemegang polis asuransi.		
	3.1	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemuatan hal-hal dalam PKS yang minimal mencakup: <ul style="list-style-type: none"> • Hal-hal yang ditetapkan SEOJK No. 33/SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerja Sama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (<i>Bancassurance</i>). 		<ul style="list-style-type: none"> • Sudah diakomodir didalam PKS 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Penegasan penggunaan logo dan setiap atribut/ CI (<i>Corporate identity</i>) BNI lainnya dalam brosur atau dokumen pemasaran tidak berarti bahwa produk asuransi BLife Hy-End Pro merupakan produk BNI dan disampaikan kepada nasabah/ investor secara lisan dan tulisan. • Kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak, terutama adanya klausula yang menyatakan tanggung jawab masing-masing pihak dalam melakukan penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro. • Perlindungan kerahasiaan data dan/ atau informasi nasabah sebagai pemegang unit pertertaan. • Tata cara penyelesaian perselisihan baik yang berasal dari nasabah maupun antara Bank dengan perusahaan asuransi mitra BNI. • Mekanisme pelaporan, rekonsiliasi dan <i>monitoring</i>. • Keadaan memaksa (<i>Force Majeure</i>) dan <i>Business Continuity Plan</i>. b. Menetapkan dan me-review Perjanjian Kerja Sama (PKS) beserta adendumnya dan Perjanjian Memorandum Operasional beserta adendumnya secara periodik untuk menyesuaikan dengan kondisi yang ada serta ketentuan yang baru berlaku. c. Memastikan bahwa hak dan kewajiban serta ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing pihak telah diatur dengan jelas dan bersikap <i>equal</i> ataupun menguntungkan BNI sehingga tidak menimbulkan <i>dispute</i> dari masing-masing pihak dan tuntutan hukum kepada BNI. d. Memastikan bahwa nasabah telah menerima dan menyetujui/ menolak polis yang dikirimkan dari perusahaan asuransi sebelum habisnya masa bebas 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah diakomodir didalam PKS Pasal 5, Pasal 8, Pasal 13 ayat 3, b, Pasal 20, dan Pasal 21 • Sudah diakomodir didalam PKS Pasal 12 dan Pasal 13 • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 12 ayat 2, d, Pasal 13 ayat 2, d, Pasal 16 • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 13 ayat 2, q, Pasal 26, dan Pasal 29 • Sudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran dan Lampiran IV Format Laporan Draft PKS • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 25 • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 31 • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 12, Pasal 13, Pasal 29, Pasal 30, dan Pasal 34 • Sudah diakomodir didalam Surat Pernyataan Penerimaan Polis dan akan 	
--	--	--	--	--	--

			lihat (<i>cooling off period</i> = <i>free look period</i>), dan jika menolak maka nasabah telah mengirimkan pengajuan penolakan sebelum habisnya masa bebas lihat.	dipastikan bahwa pemasar BNI Life selalu menginformaskannya	
	3.2	Perselisihan antara BNI sebagai pemberi referensi dengan PT BNI Life sebagai asuradur.	<p>a. Memastikan bahwa asuradur telah memperoleh izin untuk melakukan kegiatan usaha per-asuransi-an dan produk asuransi BLife Hy-End Pro telah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Menetapkan dan me-review setiap perjanjian kerja sama atau perikatan masing-masing pihak antara BNI, PT BNI Life Insurance, maupun nasabah tertanggung, yang sifatnya mengikat secara hukum serta memastikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hak dan kewajiban serta ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing pihak telah diatur dengan jelas, sehingga tidak menimbulkan <i>dispute</i> dari masing-masing pihak dan tuntutan hukum kepada BNI (antara lain untuk model bisnis referensi, BNI tidak menanggung risiko atas produk asuransi yang dijual). Model bisnis yang digunakan dan produk asuransi atau <i>bundled product</i> yang dipasarkan. Jangka waktu perjanjian. Klausula yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan <i>underwriting</i> sepenuhnya menjadi wewenang perusahaan asuransi. Prosedur penutupan asuransi dan pembayaran klaim. Klausula yang mengatur mengenai besaran komisi yang diterima BNI dari BNI Life Insurance dalam rangka <i>bancassurance</i>. Kejelasan masing-masing pihak dalam melaksanakan <i>Customer Due Diligence</i> (CDD) mengacu pada ketentuan mengenai APU dan PPT. Klausula yang memuat kondisi yang menyebabkan berakhirnya perjanjian kerja sama, termasuk 	<p>a. BNI Life telah melampirkan surat pencatatan produk dari OJK Asuransi. Selain itu model bisnis Referensi hanya membutuhkan pelaporan SIPENA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 3 ayat 3, Pasal 12 dan Pasal 13 Sudah diakomodir didalam Judul Draft PKS dan Lampiran I Produk Spesifikasi Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 23 Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 6 Sudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS Sudah diakomodir didalam lampiran III Imbal Jasa Draft PKS Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 17 Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 28 	

			<p>klauseula yang memungkinkan BNI menghentikan kerja sama sebelum jangka waktu perjanjian berakhir atau atas perintah OJK.</p> <ul style="list-style-type: none">Kejelasan penyelesaian hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik karena jangka waktu perjanjian kerja sama berakhir maupun karena perjanjian kerja sama dihentikan.Kejelasan batas tanggung jawab masing-masing pihak pada setiap produk yang dipasarkan dalam hal terjadi perselisihan dengan nasabah.Kewajiban para pihak untuk menjaga kerahasiaan data nasabah. <p>c. Memastikan bahwa Perjanjian Kerja Sama (PKS) telah memenuhi asas kewajiban transaksi (<i>arm's length</i>) terhadap kedua belah pihak (BNI dan PT BNI Life Insurance).</p>	<ul style="list-style-type: none">Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 28 ayat 4 sampai 7Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 13 ayat 2.9Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 12 ayat 2.d, Pasal 13 ayat 2.d, dan Pasal 16Akan dipastikan	
	3.3	<p>Perselisihan/ tuntutan hukum dari nasabah terkait pemasaran produk asuransi Blife Hy-End Pro.</p> <p>a. Memastikan bahwa calon nasabah produk asuransi Blife Hy-End Pro telah memahami fitur produk asuransi (bukan produk BNI), kelengkapan dokumen, pembebanan biaya, mekanisme klaim dan mekanisme <i>complaint handling</i> dan selanjutnya menandatangani formulir pendaftaran (<i>Term and Condition</i>) sebagai pernyataan bahwa nasabah telah memahami ketentuan produk asuransi.</p> <p>b. Memastikan persetujuan tertulis dari nasabah apabila terjadi perpindahan data pribadi nasabah dari BNI ke asuradur dalam proses pemasaran.</p> <p>c. Memastikan bahwa prosedur yang terkait penerapan prinsip-prinsip penerapan manajemen risiko telah diimplementasikan oleh unit kerja/ pihak-pihak yang terkait. Dalam melakukan model bisnis berupa referensi tidak dalam rangka produk Bank yang dilakukan antara lain melalui in-branch sales maka:</p>	<p>a. Sudah diakomodir didalam brosur, RIPLAY, SPAJ, lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam <i>form referral</i> dan SPAJ</p>		

			<ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan asuransi mitra yang menggunakan ruangan, <i>counter</i> atau meja yang disediakan harus tetap menunjukkan nama perusahaan asuransi mitra secara jelas pada ruangan, <i>counter</i> atau meja yang digunakan. • Pegawai asuransi yang melakukan pemasangan pada ruangan, <i>counter</i> atau meja tersebut harus tetap menggunakan identitas pegawai perusahaan asuransi mitra dan tidak diperkenankan memakai seragam yang sama dengan pegawai BNI. d. Memastikan bahwa prosedur yang terkait penerapan prinsip-prinsip perlindungan nasabah telah diimplementasikan oleh unit kerja/ pihak-pihak yang terkait antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Dalam melakukan <i>bancassurance</i>, BNI menerapkan prinsip-prinsip transparansi dengan menjelaskan secara lisan dan tertulis kepada nasabah. • Memastikan bahwa logo dan atribut BNI tidak dicantumkan dalam polis asuransi. • Untuk asuransi yang bersifat kolektif, setiap nasabah harus memperoleh tanda kepesertaan. • Memastikan informasi mengenai biaya yang harus dibayar (termasuk jika terdapat komponen seperti biaya provisi, biaya administrasi dan/ atau komisi yang diberikan perusahaan mitra kepada BNI dalam rangka <i>bancassurance</i>) harus dituangkan dalam media pemasaran. • Memastikan bahwa produk asuransi yang dipasarkan telah memenuhi peraturan perundang-undangan di bidang per-asuransi-an antara lain kriteria dan/atau persyaratan produk dan kewajiban pelaporan produk. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 13 ayat 2.g • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 13 ayat 2.g • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 8 ayat 5 sd 7. Selain itu nasabah juga menandatangani RIPLAY • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 13 ayat 3.b. Sudah dipastikan dalam polis asuransi tidak ada logo dan atribut BNI • Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 5 ayat 2 • Sudah dipastikan tertuang di media pemasaran seperti Brosur, RIPLAY, dll • Sudah dipastikan memenuhi peraturan perundang-undangan dengan melampirkan surat pencatatan produk dari OJK 	
--	--	--	---	--	--

			e. Memastikan kecukupan dan kesiapan tim legal apabila terdapat tuntutan hukum dari nasabah terkait aktivitas pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.	e. Akan dipastikan	
	4		Risiko Strategik		
	4.1	4.1	Tidak tercapainya kontribusi/ keuntungan yang sesuai target dari penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro. a. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kondisi pasar, persaingan, kebutuhan nasabah, serta analisa tren masa mendatang agar tercapai kontribusi/ keuntungan yang sesuai target. b. Menyusun strategi pemasaran yang tepat dan menyelaraskan tujuan implementasi penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro dengan visi dan misi BNI. c. Kolaborasi intensif dengan BNI Life dalam memasarkan produk asuransi BLife Hy-End Pro. d. Melakukan evaluasi terhadap efektivitas kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro secara berkala agar sesuai dengan tujuan BNI serta memberikan <i>value</i> (dampak) terhadap kinerja keuangan BNI.	a. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala b. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala c. Akan dilakukan secara aktif d. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala	
	4.2	4.2	Evaluasi marketabilitas dan penetrasi pasar terhadap produk asuransi tidak dilakukan sesuai ketentuan. a. Melakukan evaluasi marketabilitas dan penetrasi pasar terhadap produk asuransi BLife Hy-End Pro secara periodik. Hal tersebut untuk mengetahui seberapa besar produk yang dipasarkan diminati oleh masyarakat. b. Mencari solusi dalam rangka perbaikan <i>flow process</i> pemasaran produk asuransi tersebut agar pencapaian target bisnis dapat ditingkatkan. c. Memastikan bahwa seluruh penawaran maupun pemilihan penamaan produk dapat meningkatkan marketabilitas sehingga dapat meningkatkan profitabilitas.	a. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala b. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala c. Akan dipastikan	
	4.3	4.3	Evaluasi waktu pemasaran produk asuransi mengingat terdapat penyebaran virus corona/ covid-19 yang dapat mengakibatkan tidak optimalnya keuntungan yang didapatkan.		

			Melakukan evaluasi serta menyusun strategi pemasaran yang sesuai, serta ketepatan waktu peluncuran (pemasaran) asuransi.	Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala dalam pelaksanaannya. Akan dipastikan ketepatan waktu pemasaran	
	5		Risiko Kepatuhan		
			Ketidakpatuhan terhadap ketentuan regulator (BI/ OJK), antara lain mengenai Rahasia Bank, Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah, Kerahasiaan Data, Manajemen Risiko, Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, Aktivitas Kerja Sama Bank dengan Perusahaan Asuransi (<i>Bancassurance</i>), Penyelesaian Komplain dan Perlindungan Konsumen serta Perlindungan Data Pribadi.		
		5.1	<p>a. Memantau tingkat kepatuhan penyelenggaraan penjualan produk asuransi Blife Hy-End Pro terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku.</p> <p>b. Melakukan <i>updating</i> terhadap perubahan-perubahan ketentuan yang berlaku, sebagai contoh terkait penggunaan data nasabah harus memenuhi ketentuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan ketentuan yang mengatur mengenai persyaratan dan tata cara pemberian perintah atau izin tertulis membuka rahasia Bank. • Ketentuan yang mengatur mengenai transparansi informasi produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah. • POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. • Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. 	<p>a. Akan dilakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> berkala</p> <p>b. Akan dilakukan <i>update</i> berkala terhadap perubahan-perubahan ketentuan</p>	
		5.2	Ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang terkait dengan penerapan <i>Know Your Customer</i> (KYC), Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) serta transparansi produk.		
			<p>a. Melakukan sosialisasi secara berkala tentang penerapan dan pelaksanaan proses <i>Know Your</i></p>	<p>a. Akan dilakukan sosialisasi secara berkala</p>	

			<p><i>Customer (KYC)</i> yang minimal mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan Divisi CMP.</p> <p>b. Memastikan ketentuan tentang <i>Know Your Customer (KYC)</i>, Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dalam SOP dan Juknis telah mencakup mekanisme untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi nasabah yang termasuk ke dalam <i>high risk customer</i>, • Pemantauan transaksi nasabah, • Identifikasi/ pelaporan transaksi keuangan yang mencurigakan. <p>c. Memasukkan ketentuan tentang transparansi produk dalam pedoman perusahaan serta mengimplementasikannya dalam bentuk formulir KYC, APU dan PPT serta formulir lainnya yang mampu memberikan informasi berimbang atas manfaat dan risiko terkait.</p> <p>d. Melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala kepada seluruh petugas pelaksana operasional asuransi terkait penerapan <i>Know Your Customer (KYC)</i>, Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).</p>	<p>b. Sudah diakomodir di Draft PKS Pasal 17</p> <p>c. Sudah diakomodir di Peraturan perusahaan Bancassurance</p> <p>d. Akan dilakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala</p>	
	6		Risiko Reputasi		
		6.1	Adanya pemberian negatif dan complain nasabah produk asuransi BLife Hy-End Pro terkait dengan pelayanan dan proses implementasi produk.	<p>a. Sudah diakomodir didalam brosur, RIPLAY, dan <i>marketing kit</i> tenaga pemasar BNI Life</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam RIPLAY dan SPAJ serta diberikan waktu <i>cooling off period</i> untuk mempelajari polis</p>	
			<p>a. Menyampaikan informasi kepada calon pemegang unit penyerahan asuransi tentang gambaran struktur produk dan risiko investasi dalam dokumen keterbukaan.</p> <p>b. Memastikan nasabah memahami produk asuransi BLife Hy-End Pro bukan dalam rangka produk asuransi Bank dan nasabah telah mengisi formulir <i>referral</i> dan Surat Pengajuan Asuransi (SPAJ) dan diandatangani oleh Calon Pemegang Polis (CPP) dan Calon Tertanggung (CT), sebagai penertaan bahwa nasabah telah memahami isi karakteristik dan fitur produk asuransi, pembayaran premi asuransi, biaya/komisi Bank, proses</p>		

			<p>dan biaya pembatalan polis, proses penebusan polis, proses pengajuan klaim dan mekanisme penanganan komplain nasabah serta risiko yang dihadapi.</p> <p>c. Memastikan formulir <i>referral</i> sebagai formulir pemesanan produk asuransi BLife Hy-End Pro telah mencakup informasi antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">• Asuransi BLife Hy-End Pro merupakan produk asuransi PT BNI Life Insurance dan bukan produk BNI, serta BNI hanya bertindak sebagai agen penjual sehingga tidak bertanggung jawab atas tuntutan dan risiko yang timbul.• Produk asuransi BLife Hy-End Pro bukan produk asuransi Bank sehingga tidak termasuk dalam cakupan odjek program penjaminan pemerintah atau penjaminan simpanan. <p>d. Menetapkan UIC yang bertanggung jawab dalam menangani dan menyelesaikan komplain dan berita negatif serta menetapkan mekanisme penanganan komplain yang muncul dalam implementasi penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro berkoordinasi dengan Divisi CSE, BCC dan Divisi CMA.</p>	<p>c. Sudah diakomodir didalam brosur, RIPLAY yang ditanda tangani oleh peserta.</p>	
	6.2	<p>Adanya komplain/ tuntutan nasabah terkait dengan kerahasiaan Bank dan perlindungan kerahasiaan data nasabah.</p> <p>a. Seluruh petugas pelaksana penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro memahami tentang pentingnya menerapkan Prinsip Perlindungan Nasabah dan Rahasia Bank, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan serta PBI No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.</p> <p>b. Terkait dengan pelaksanaan ketentuan POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, maka pada PKS agar ditetapkan pihak yang bertanggung jawab terhadap</p>	<p>d. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 27</p>		
		<p>a. Akan dipastikan dan dilakukan sosialisasi secara berkala</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 17</p>			

		<p>penyelesaian komplain baik yang berasal dari nasabah maupun pihak-pihak terkait.</p> <p>c. Memastikan seluruh petugas pelaksana penjualan menyampaikan informasi dengan tidak menyamakan, mengurangi, atau menutupi hal-hal yang terkait dengan risiko yang mungkin timbul.</p> <p>d. Mempersiapkan proses <i>complain handling</i> atau standar penanganan apabila muncul komplain ataupun tuntutan dari nasabah (baik di media elektronik maupun konvensional).</p>	<p>c. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 8 ayat 5 sd 7</p> <p>d. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal</p>	
7	Rekomendasi	<p>a. Mengingat terdapatnya eksposur risiko pada produk asuransi Blife Hy-End Pro, dengan adanya konsentrasi yang berbeda dan spesifik antar beberapa <i>unit value chain</i>, untuk itu agar seluruh aktivitas dilengkapi dengan dokumen <i>Business Process Management</i> (BPM) kerja sama dengan PT BNI Life Insurance untuk produk <i>bancassurance</i> dengan skema pembayaran premi melalui kartu kredit BNI sebagai bagian dari mitigasi risiko untuk mendukung aktivitas unit sebelum diimplementasikan.</p> <p>b. Mengatur mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku (detail) aktivitas pemasaran produk asuransi Blife Hy-End Pro serta mencantumkan persyaratan tersebut pada dokumen/ media yang telah ditetapkan.</p> <p>c. Mengakomodir masukan yang telah kami sampaikan di atas, termasuk menyediakan Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang melindungi kepentingan BNI, kebijakan, prosedur (SOP) dan/ atau Petunjuk Teknis (Juknis) sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta aplikasi untuk konsolidasi/ rekonsiliasi yang memadai.</p> <p>d. Mempersiapkan agar petugas pelaksana sebagai pemasar produk asuransi bekerja sama dengan PT BNI Life Insurance untuk produk asuransi Blife Hy-End Pro menerapkan Prinsip Perlindungan Nasabah dan Rahasia Bank.</p>	<p>a. BPM dilampirkan terpisah. Untuk pembayaran dengan kartu kredit belum diakomodir</p> <p>b. Sudah diakomodir didalam Lampiran II SOP Pemasaran Draft PKS</p> <p>c. Sudah diakomodir</p> <p>d. Sudah diakomodir didalam Draft PKS Pasal 16</p>	

			e. Pelaksanaan dan pemantauan mitigasi risiko sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saudara sebagai <i>Business Owner</i> dan agar dilakukan secara konsisten.	e. Akan dijalankan sesuai mitigasi risiko	
--	--	--	--	---	--

1. BANCASSURANCE - PRODUK ASURANSI ENDOWMENT

Product Owner : WEM



Process Owner

• ERM	• BNIL	• BNIL	• BNIL	• DGO	• BNIL	• WEM	• BCC	• WEM	• WEM
• HUK • PKU	• WEM			• WEM		• BNIL	• JAL	• SAF	
• KPN				• BNIL			• BNIL		
• WEM									

Process User

• ERM • HUK	• WEM	• PPA	• PPA	• DGO	• WEM	• WEM	• BCC	• SAF	• WEM
• PKU	• BNIL	• WEM	• WEM	• WEM	• PPA	• PPA	• WEM	• WEM	• PPA
• KPN		• BNIL	• BNIL	• PPA	• BNIL	• BNIL	• PPA	• PPA	• BNIL
• PPA				• BNIL			• Cabang	• BNIL	
• WEM									
• BNIL							• BNIL		

Q n A Produk BLife Hy End Pro

1. Produk BLife Hy End Pro adalah Produk apa?

Produk ini dirancang untuk memberikan proteksi ekonomi terhadap kematian karena sakit atau kecelakaan dan juga terdapat manfaat hidup berupa pengembalian premi.

2. Berapa lama masa asuransinya?

Pembayaran premi sekaligus di awal untuk masa asuransi 5 tahun

3. Usia masuk program BLife Hy End Pro?

Usia masuk pemegang polis dari usia 18 tahun sampai dengan 90 tahun, untuk tertanggung dari 1 sampai dengan 70 tahun. Dengan ketentuan usia masuk + masa asuransi \leq 75 tahun

4. Apakah saya bisa mendaftarkan Pasangan atau Anak untuk program BLife Hy End Pro?

Nasabah dapat mendaftarkan Pasangan atau Anak dengan ketentuan satu Polis satu Tertanggung dan untuk Pemegang Polis nya bisa dengan a.n Nasabah.

5. Manfaat BLife Hy End Pro apa saja?

- Santunan meninggal dunia karena sebab apapun 125% dari uang pertanggungan
- Manfaat Hidup jika Polis dalam keadaan aktif dan Tertanggung Hidup dalam masa pertanggungan

total Pengembalian Premi 112%

Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan
1 (satu)	10%
5 (lima)	102%

Total Pengembalian Premi 115%

Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan
5 (lima)	115%

6. Terdapat pengembalian Premi tidak?

Produk Hy End Pro terdapat pengembalian premi yang di berikan kepada nasabah.

Skema pengembalian Premi yang dapat dipilih oleh Pemegang Polis, sebagai berikut:

a. Total Pengembalian Premi 112%

Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan
1 (satu)	10%
5 (lima)	102%

b. Total Pengembalian Premi 115%

Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan
5 (lima)	115%

7. Apakah manfaat pengembalian premi pada produk Hy end pro akan otomatis di transfer ke nasabah?

Ya, akan dibayarkan secara otomatis pada akhir tahun Polis sesuai dengan jadwal sebagaimana skema yang telah dipilih Nasabah.

8. COP (Cancel Of Periode) atau masa pembelajaran polis berapa lama?

15 hari kalender sejak polis diterima oleh nasabah

9. Apakah Nasabah bisa mengajukan Pinjaman Polis?

Ya, bisa dengan catatan Polis telah memiliki Nilai Tunai, dimana Nilai Tunai tersebut dapat digunakan sebagai jaminan untuk mendapatkan pinjaman

uang yang besarnya maksimal 80% (delapan puluh persen) dari Nilai Tunai dengan tidak mengurangi kewajiban Pemegang Polis untuk tetap membayar Premi lebih lanjut.

10. Apa saja yang tidak di cover dalam produk BLife Hy End Pro?

Salah satunya bunuh diri, Tindakan melawan hukum, perang dan selengkapnya tertera didalam polis pada ketentuan Pengecualian.

11. Berapa lama pengajuan klaim nasabah sejak kejadian?

Nasabah mengajukan klaim selambat-lambatnya 90 hari kalender sejak kejadian meninggal dunia.

12. Apakah Produk Hy End Pro double cover untuk pengajuan klaimnya?

Ya, bisa double cover.

13. Dokumen klaimnya apa saja?

Salah satunya formulir klaim, Surat keterangan kematian, KTP, selengkapnya tertera di dalam polis.

INFORMASI UMUM PRODUK BLIFE HY-END PRO

1. INFORMASI UMUM

a. Tujuan Produk

Asuransi BLife Hy-End Pro yang dikelola oleh Asuransi BNI Life melalui kerjasama pemasaran *bancassurance* "referensi tidak dalam rangka produk bank" yaitu produk asuransi jiwa yang memberikan proteksi ekonomi terhadap kematian karena sakit atau kecelakaan dan juga memberikan manfaat hidup berupa pengembalian premi

b. Sasaran

Nasabah perorangan dengan segmen *middle up* keatas seperti *Affluent* dan *Emerald*

2. ANALISA SWOT PRODUK

a. Strengths

- Produk ini merupakan produk asuransi yang memberikan manfaat utama Uang Pertanggungan apabila Tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun (sakit atau kecelakaan) dan Manfaat hidup berupa pengembalian Premi
- Pembayaran premi hanya 1 kali untuk masa pertanggungan 5 tahun
- Uang Pertanggungan yang didapat adalah 125% dari total Premi yang dibayarkan Nasabah
- Terdapat opsi manfaat hidup yang dapat dipilih Nasabah diawal pengajuan yaitu opsi pertama 10% diakhir tahun ke-1 polis dan 102% pada saat akhir tahun polis ke-5 atau opsi kedua yaitu 115% pada saat akhir tahun polis ke-5
- Usia masuk Tertanggung relatif panjang hingga 70 tahun

b. Weakness

- Terdapat potensi kerugian yang lebih besar jika *claim* melebihi manfaat yang seharusnya diterima.

c. Opportunities

- Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang tinggi.
- Penetrasi yang masih tinggi mengingat kematian adalah suatu risiko yang pasti terjadi sehingga nasabah BNI dapat memiliki proteksi ekonomi terhadap kematian.
- Masa asuransi singkat yaitu 5 tahun dan pengembalian premi diakhir masa asuransi dapat membuat Nasabah kembali membeli asuransi Hy-End Pro.

d. Threats

Banyaknya asuransi dengan produk sejenis yang diluncurkan di masyarakat sehingga Nasabah perlu untuk mempelajari serta membandingkan produk-produk tersebut sehingga dapat memutuskan pilihan produk asuransi yang sesuai kebutuhan dengan Premi yang lebih murah.

