

Jakarta, 26 MAY 2023

Nomor : ERM / 5 / 772

Kepada : **Divisi Card Business (CRD)**

Dari : **Divisi Enterprise Risk Management (ERM)**

Hal : Penyampaian Kajian Risiko Aktivitas Penerbitan Kartu Kredit BNI JCB Ultimate

Lamp. : 1 (satu) set

Memo Saudara No. CRD/6/5973 tanggal 2 Mei 2023

Menunjuk memo Saudara di atas dan perihal pada pokok memo, dengan ini dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan memo Saudara di atas, disampaikan bahwa BNI (dhi. Divisi CRD) berencana menerbitkan produk Kartu Kredit JCB Ultimate dengan target *live* Juli 2023.
2. BNI mengadakan kerja sama dengan *principal* JCB dalam menerbitkan pengembangan varian produk Kartu Kredit BNI yaitu BNI JCB Ultimate yang diterbitkan khusus untuk segmen *Super Premium (Upper Mass dan Affluent)* dengan rentang usia mulai dari 35 tahun dengan pendapatan mulai dari Rp30 juta rupiah per bulannya. Jenis kartu ini merupakan kartu kredit yang menggunakan jaringan *principal* JCB yang ditujukan kepada *staff* BNI dan masyarakat umum.
3. Berdasarkan dokumen pendukung yang kami terima tanggal 26 Mei 2023, kami telah melakukan kajian risiko dengan fokus pada risiko kredit, operasional, hukum, stratejik, kepatuhan dan reputasi terhadap rencana penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.
4. Dari hasil kajian 8 (delapan) jenis risiko, difokuskan pada Risiko Kredit, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi karena tidak terdapat peningkatan pada Risiko Pasar dan Risiko Likuiditas dengan penjelasan sebagai berikut:
 - Risiko Pasar
Karena aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate merupakan salah satu upaya meningkatkan transaksi atau *sales volume* dan *fee based income* kartu kredit BNI JCB Ultimate serta ditransaksikan dalam *currency* IDR sehingga tidak terekspos risiko pasar akibat perubahan suku bunga dan nilai tukar.
 - Risiko Likuiditas
Karena dengan target penyaluran kredit melalui kartu kredit BNI JCB Ultimate sebesar Rp16,4 M per tahun atau Rp65,6 juta per hari (2023), Rp45,7 M per tahun atau 182,8 juta per hari (2024) dan Rp143,3 M per tahun atau Rp573,2 juta per hari (2025) tidak berdampak signifikan bila dibandingkan dengan ketersediaan alat likuid Bank yang masih memadai sebesar Rp13,5 Triliun dan kemampuan akses pasar uang dalam kondisi normal sebesar Rp6-10 T per hari.
5. Hasil kajian Risiko Kredit, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi terhadap rencana aktivitas tersebut kami sampaikan dengan *summary* sebagai berikut:

No	Jenis Risiko	Summary
1	Risiko Kredit	Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Kredit apabila terjadi keterlambatan dan gagal bayar terhadap seluruh kewajiban dari debitur kartu kredit.



2	Risiko Operasional	<p>Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Operasional apabila terjadi kegagalan pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Faktor Internal Proses Ketidakcukupan kebijakan/ juklak/ prosedur dan ketidaktepatan/ kelemahan proses untuk mendukung teknis pelaksanaan program Kartu Kredit BNI JCB Ultimate. b. Faktor Sumber Daya Manusia <ol style="list-style-type: none"> 1) Adanya kekurangan internal berupa penyalahgunaan kartu kredit nasabah, transaksi fiktif, maupun pengadaan kartu untuk Kartu Kredit BNI JCB Ultimate. 2) Kesalahan analisa profil calon nasabah yang akan diberikan Kartu Kredit BNI JCB Ultimate sehingga mengakibatkan kerugian kepada pihak BNI. 3) Kesalahan/ kelalaian dalam melakukan rekonsiliasi fee kerja sama dengan pihak <i>principal</i> dhi. JCB. 4) Adanya kekurangan internal berupa pemalsuan dan penyalahgunaan data/ informasi nasabah. 5) Kelemahan dalam penanganan permasalahan (<i>handling complaint</i>) apabila terjadi kegagalan transaksi. c. Faktor Gangguan Sistem dan Prosedur Potensi kerugian akibat adanya kegagalan aplikasi, jaringan atau permasalahan sistem lainnya dan <i>down system</i> perangkat pendukung dalam menjalankan pembukuan dan rekonsiliasi serta pemrosesan Kartu Kredit BNI JCB Ultimate. d. Faktor Kejadian Eksternal <ol style="list-style-type: none"> 1) Adanya perubahan peraturan eksternal yang mengatur tentang Kartu Kredit BNI JCB Ultimate. 2) Potensi kerugian dan/ atau kegagalan aktivitas transaksi yang terjadi akibat adanya <i>force majeur</i>. 3) Adanya potensi kecurangan berupa penyimpangan penggunaan kartu yang dilakukan oleh nasabah. 4) Potensi risiko <i>data leak/ data farming</i> yang dilakukan oleh pihak eksternal. 5) Potensi risiko penyalahgunaan kartu kredit nasabah yang dilakukan oleh <i>fraudster</i>.
3	Risiko Hukum	<p>Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Hukum antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Adanya tuntutan hukum dari debitur terkait kartu kredit BNI JCB Ultimate. b. Kelemahan pada Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BNI dengan pihak <i>principal</i> PT JCB International Indonesia.
4	Risiko Stratejik	<p>Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Stratejik antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate tidak dapat memberikan kontribusi sesuai target. ▪ Kajian <i>cost and benefit</i> aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate tidak dilakukan secara optimal sehingga terjadi kerugian bagi Bank.

5	Risiko Kepatuhan	Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Kepatuhan antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ketidakpatuhan terhadap ketentuan Regulator (BI/ OJK), antara lain mengenai Rahasia Bank, Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah, Kerahasiaan Data, Perlindungan Konsumen, Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggaraan Infrastruktur Pembayaran. ▪ Ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang berkait dengan penerapan <i>Know Your Customer</i> (KYC), APU dan PPT serta transparansi produk.
6	Risiko Reputasi	Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate berpotensi terekspos Risiko Reputasi antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemberitaan negatif di media massa terkait aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate. ▪ Adanya komplain dari nasabah/ <i>card holder</i> akibat kebocoran data nasabah maupun pelayanan yang kurang sesuai terkait dengan aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.

6. Rencana aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate dapat diimplementasikan apabila Saudara telah memperhatikan risiko-risiko dan melakukan mitigasinya sebagaimana kajian risiko pada lampiran.
7. Pelaksanaan dan pemantauan mitigasi risiko sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saudara sebagai *Business Owner* dan agar dilakukan secara konsisten.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudara kami ucapkan terima kasih.

DIVISI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT

FITRI WINDARI
 Pgs. Pemimpin

KAJIAN RISIKO
PENERBITAN KARTU KREDIT BNI JCB ULTIMATE
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Divisi Enterprise Risk Management

I. LATAR BELAKANG

BNI mengadakan kerja sama dengan *principal* JCB dalam menerbitkan pengembangan varian produk Kartu Kredit BNI yaitu BNI JCB Ultimate yang diterbitkan khusus untuk segmen *Super Premium (Upper Mass dan Affluent)* dengan rentang usia mulai dari 35 tahun dengan pendapatan mulai dari Rp30 juta rupiah per bulannya. Jenis kartu ini merupakan kartu kredit yang menggunakan jaringan *principal* JCB yang ditujukan kepada staff BNI dan masyarakat umum.

Berikut karakteristik produk Kartu Kredit BNI JCB Ultimate:

Konsep Produk	Keterangan
Provider	JCB
Jenis Kartu	BNI JCB Ultimate
Plastic Data	Chip
Jenis Transaksi	Penggunaan sebagaimana kartu kredit eksisting lainnya, untuk transaksi retail dan <i>cash in advance</i>
Target Segmen	<ul style="list-style-type: none">▪ Segmen super premium (<i>upper mass and affluent</i>)▪ Umur > 35 tahun▪ Pendapatan per bulan \geq IDR Rp30 juta▪ <i>Japanese Enthusiasts, Food Lovers</i> dan <i>Japanese Premium Dining Customers</i>
Minimum Credit Line	Rp 30 juta
Cash Limit	Maksimal 50% dari total limit
Minimum Payment	10%
Assessment	<i>Credit assessment</i> dilakukan atas individu/ orang (owner)

II. ANALISIS RISIKO

Hasil kajian potensi risiko terkait penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate beserta mitigasi risiko yang perlu dilakukan antara lain:

1. RISIKO KREDIT

BNI berpotensi terekspos Risiko Kredit.

Risiko Kredit yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate yaitu potensi risiko keterlambatan dan gagal bayar terhadap seluruh kewajiban dari debitur kartu kredit.

Mitigasi Risiko:

- 1) Penetapan *Risk Acceptance Criteria (RAC)* dan analisis komprehensif terhadap strategi peninjauan tingkat risiko debitur.

- 2) Proses *credit assessment* dan persetujuan kredit melalui tahapan seperti proses eksisting yang sudah berjalan yaitu melalui *Credit Card Origination System* (CCOS) yang di dalamnya terdapat *Credit Card Application Scoring* (CCAS) yang telah memiliki kapabilitas pemberian keputusan kredit berdasarkan *credit scoring*.
- 3) Penyusunan strategi *monitoring* dan *collection* menyesuaikan dengan profil risiko debitur.
- 4) *Monitoring performance* debitur secara berkala.
- 5) *Monitoring* kesesuaian *behaviour* debitur dengan target segmen.
- 6) Proses *collection* secara proaktif sebelum terjadi keterlambatan dan gagal bayar oleh debitur.

2. RISIKO PASAR

Tidak terekspos Risiko Pasar.

Karena aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate merupakan salah satu upaya meningkatkan transaksi atau *sales volume* dan *fee based income* kartu kredit BNI JCB Ultimate serta ditransaksikan dalam *currency* IDR sehingga tidak terekspos risiko pasar akibat perubahan suku bunga dan nilai tukar.

3. RISIKO LIKUIDITAS

Tidak terekspos Risiko Likuiditas.

Karena dengan target penyaluran kredit melalui kartu kredit BNI JCB Ultimate sebesar Rp16,4 M per tahun atau Rp65,6 juta per hari (2023), Rp45,7 M per tahun atau 182,8 juta per hari (2024) dan Rp143,3 M per tahun atau Rp573,2 juta per hari (2025) tidak berdampak signifikan bila dibandingkan dengan ketersediaan alat likuid Bank yang masih memadai sebesar Rp13,5 Triliun dan kemampuan akses pasar uang dalam kondisi normal sebesar Rp6-10 T per hari.

4. RISIKO OPERASIONAL

BNI berpotensi terekspos Risiko Operasional.

Risiko Operasional yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas tersebut dapat dikelompokkan ke dalam beberapa faktor sebagai berikut:

4.1. Faktor Proses Internal

Ketidakcukupan kebijakan/ juklak/ prosedur dan ketidaktepatan/ kelemahan proses untuk mendukung teknis pelaksanaan program Kartu Kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. Melakukan *review* dan *updating* kebijakan/ juklak/ prosedur internal BNI serta memastikan SOP dari *principal* JCB telah mengatur antara lain:
 - Perlindungan Data Pribadi, mengacu Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
 - Perlindungan Konsumen, mengacu No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
 - Keamanan dan Keandalan Sistem, mengacu PBI No. 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Pembayaran.
 - Penyelenggaraan infrastruktur pembayaran mengacu pada PBI No. 23/7/PBI/2021 tentang Penyelenggaraan Infrastruktur Sistem pembayaran.
- b. Memastikan prosedur dan mekanisme pada PP Kartu Kredit BNI JCB Ultimate telah mencakup namun tidak terbatas pada:
 - *Flow end to end process* pelaksanaan program Kartu Kredit BNI JCB Ultimate yang dilengkapi dengan *value chain* dan tanggung jawab unit internal BNI yang terlibat dalam proses.
 - Penerapan *tools* dan mekanisme rekonsiliasi serta pihak yang bertanggungjawab dalam pelaksanaannya.
 - Mekanisme dan prosedur pembukuan termasuk pembukuan transaksi yang gagal/ reversal serta pembuatan jurnal pembukuan.

- hardcopy*, penggunaan data nasabah untuk kepentingan promosi Bank dengan jangka waktu retensi dokumen yang memuat data pribadi serta pemusnahan data setelah retensi berakhir, dan lainnya mengacu pada Pasal 21 Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Mekanisme *form pembukaan* untuk penyandang disabilitas mengacu pasal 26 UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (PDP).
 - Mekanisme pemberitahuan perubahan pada fitur dan limit kartu kredit BNI JCB Ultimate dengan mengacu POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.
 - Persyaratan dokumen pembukaan kartu kredit BNI JCB Ultimate bagi WNA secara lengkap dan jelas.
 - Prosedur kenaikan limit kredit sementara (*temporary increase credit limit*) yang secara jelas dan detail mengatur persetujuan kenaikan limit, penetapan jangka waktu maksimum serta syarat diberikannya kenaikan limit tersebut.
 - Ketentuan terkait penggunaan kartu kredit dan sanksi yang diberlakukan jika pemegang kartu melanggar perjanjian yang telah disepakati.
- c. Hal-hal lain yang belum diatur agar mengacu pada Pedoman Perusahaan yang berlaku di BNI antara lain:
- Rahasia dan keamanan data nasabah.
 - Pemenuhan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi antara lain:
 - Kerahasiaan (*confidentiality*);
 - Integritas (*Integrity*);
 - Ketersediaan (*availability*);
 - Keaslian (*authentication*);
 - Pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (*non repudiation*);
 - Pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*), sehingga bisa dimanfaatkan untuk menangkap adanya anomali.

4.2. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)

- 4.2.1. Adanya kecurangan internal berupa penyalahgunaan kartu kredit nasabah, transaksi fiktif, maupun pengadaan kartu untuk Kartu Kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. Peningkatan proses verifikasi, validasi dan *dual control* untuk meminimalisir adanya kecurangan internal.
- b. Membuat *logbook* untuk *monitoring* transaksi dan pengadaan kartu kredit yang dipantau oleh lini supervisor secara berkala.
- c. Meningkatkan *awareness* budaya risiko kepada segenap pegawai oleh unsur pimpinan maupun Kontrol Internal.
- d. Meningkatkan *awareness* petugas dalam melaksanakan transaksi agar selalu berpegang pada prosedur dan *code of conduct*.

- 4.2.2. Kesalahan analisa profil calon nasabah yang akan diberikan Kartu Kredit BNI JCB Ultimate sehingga mengakibatkan kerugian kepada pihak BNI.

Mitigasi Risiko:

- a. Penetapan tanggung jawab dan mekanisme penggantian kerugian yang terjadi akibat adanya kelalaian/ kesalahan dalam melakukan analisa profil calon nasabah.
- b. Melakukan verifikasi dan validasi serta penegasan penggunaan Pedoman Perusahaan (PP), Prosedur (SOP) dan/ atau Petunjuk Teknis (Juknis) sebagai acuan petugas dalam menjalankan skema pemrosesan kartu kredit.

- 4.2.3. Kesalahan/ kelalaian dalam melakukan rekonsiliasi *fee kerja sama* dengan pihak *principal* dhi. JCB.

Mitigasi Risiko:

- a. Penetapan tanggung jawab dan mekanisme pengantian kerugian yang terjadi karena adanya kelalaian/ kesalahan rekonsiliasi *fee* kerja sama.
- b. Menunjuk PIC dari kedua belah pihak untuk memastikan fungsi rekonsiliasi dijalankan dengan baik dan benar.

4.2.4. Adanya kecurangan internal berupa pemalsuan dan penyalahgunaan data/informasi nasabah.

Mitigasi Risiko:

- a. Bekerja sama dengan DMA dan CISO terkait pelaksanaan kebijakan dan prosedur pengamanan data pada umumnya di BNI.
- b. Menerapkan *transaksi integrity* dalam proses transaksi Kartu Kredit BNI JCB Ultimate untuk menghindari adanya perubahan/ *modify* pada sistem.
- c. Memastikan penyimpanan data/ dokumen nasabah dilakukan pada tempat yang aman dan membatasi akses oleh pegawai yang tidak berkepentingan.
- d. Bekerja sama dengan Divisi CISO dalam menetapkan kewenangan terkait akses data nasabah.

4.2.5. Kelemahan dalam penanganan permasalahan (*handling complaint*) apabila terjadi kegagalan transaksi.

Mitigasi Risiko:

- a. Menyusun dokumentasi atas permasalahan yang terjadi pada alur proses transaksi sebagai bahan *review* aktivitas tersebut secara keseluruhan.
- b. Menyediakan mekanisme pemantauan penyelesaian *handling complaint* yang disupervisi oleh unsur Pimpinan sesuai SLA yang berlaku.
- c. Memberikan informasi kepada nasabah terkait sarana pengaduan yang dapat dihubungi untuk penyelesaian komplain yang terjadi.

4.3. Faktor Gangguan Sistem dan Prosedur

Potensi kerugian akibat adanya kegagalan aplikasi, jaringan atau permasalahan sistem lainnya dan *down system* perangkat pendukung dalam menjalankan pembukuan dan rekonsiliasi serta pemrosesan Kartu Kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. Tersedia prosedur *Contingency Plan* dan SLA penyelesaian jika terjadi gangguan sistem *core banking* berikut UIC yang bertanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan *User Acceptance Testing* (UAT) pada keseluruhan proses dan *stress test scenario* untuk menguji keandalan sistem.
- c. Memastikan aplikasi dan *tools* serta perangkat digitalisasi yang digunakan untuk pelayanan telah memiliki *back up* data.
- d. Aplikasi, *tools* dan seluruh perangkat pendukung telah terenkripsi untuk pengamanan data-data nasabah.
- e. Melakukan *monitoring* dan *maintenance* sistem/jaringan secara periodik.

4.4. Faktor Kejadian Eksternal

4.4.1. Adanya perubahan peraturan eksternal yang mengatur tentang Kartu Kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. Mengakomodir dan menerapkan Ketentuan POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan terkait adanya penyampaian informasi produk pada Kartu Kredit BNI JCB Ultimate terutama pada pasal:

- Pasal 16 ayat 1:
“PUJK wajib menyediakan informasi mengenai produk dan/ atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan konsumen”.
- Pasal 21 ayat 1 huruf b:
“PUJK wajib mencantumkan dan/ atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, promosi atau iklan produk dan/ atau layanan: PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan”.
- Pasal 31:
“Dalam hal terdapat perubahan ketentuan yang mempengaruhi perjanjian mengenai produk dan/ atau layanan dari PUJK, PUJK wajib menginformasikan kepada konsumen paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum berlakunya perubahan ketentuan atas produk dan/ atau jasa layanan dari PUJK”
- b. Berkoordinasi dengan CMP dan HUK untuk memastikan kebijakan/ prosedur yang mengatur tentang Kartu Kredit BNI JCB Ultimate telah sesuai dengan ketentuan eksternal serta undang-undang yang berlaku khususnya UU Perlindungan Data Pribadi.

4.4.2. Potensi kerugian dan/ atau kegagalan aktivitas transaksi yang terjadi akibat adanya *force majeur*.

Mitigasi Risiko:

- a. Menyediakan *backup system* di *Disaster Recovery Center* (DRC) yaitu fasilitas yang dapat digunakan perusahaan untuk memulihkan infrastruktur pasca bencana dimana DRC ini berfungsi untuk menyelamatkan dan menduplikasi data yang tersimpan di data center utama sehingga dapat menjadi *underlying* dalam penyelesaian perselisihan (*dispute*) dengan nasabah.
- b. Melakukan pengujian *server primary down* serta rekomendasi perbaikannya.

4.4.3. Adanya potensi kecurangan berupa penyimpangan penggunaan kartu yang dilakukan oleh nasabah.

Mitigasi Risiko:

- a. Memastikan ketersediaan *audit trail* untuk mencatat seluruh aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- b. Memastikan adanya klausula dalam perjanjian kredit yang membebaskan BNI dari segala tuntutan hukum apabila terdapat penyimpangan penggunaan kartu oleh nasabah.

4.4.4. Potensi risiko *data leak/ data farming* yang dilakukan oleh pihak eksternal.

Mitigasi Risiko:

- a. Memastikan lampiran detail bukti pembukaan, aktivasi dan aktivitas transaksi kartu kredit dikirimkan melalui *e-mail* nasabah yang telah terdaftar pada *core banking*.
- b. Lampiran detail bukti pembukaan, aktivasi dan aktivitas transaksi kartu kredit yang dikirimkan melalui *e-mail* nasabah harus dilengkapi dengan *password*.

4.4.5. Potensi risiko penyalahgunaan kartu kredit nasabah yang dilakukan oleh *fraudster*.

Mitigasi Risiko:

- a. Melakukan aktivitas blokir limit ataupun blokir kartu segera apabila terdeteksi adanya anomali transaksi.

- b. Membuat prosedur pemblokiran limit dan kartu kredit pada BNI Mobile Banking atau BNI Call.

5. RISIKO HUKUM

BNI berpotensi terekspos Risiko Hukum.

Risiko Hukum yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas tersebut antara lain:

- 5.1. Adanya tuntutan hukum dari debitur terkait kartu kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- 1) Penambahan dalam PP BNI JCB Ultimate terkait skema disertai penjelasan per tahapan dari proses pengajuan hingga kartu kredit BNI JCB Ultimate diterima oleh nasabah.
- 2) Kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan (e-KTP, NPWP dan informasi pendapatan) memiliki kekuatan untuk melindungi kepentingan BNI.
- 3) Memastikan nasabah menandatangani dokumen aplikasi kartu kredit BNI JCB Ultimate yang juga berisi syarat dan ketentuan dalam aplikasi kartu kredit tersebut. Hal ini sebagai *evidence* apabila terdapat komplain atau tuntutan dari nasabah/ *card holder*.
- 4) Agar dilakukan *filling* dokumen aplikasi kartu kredit BNI JCB secara rapi untuk memudahkan pencarian dokumen apabila dibutuhkan sebagai *evidence* untuk melindungi kepentingan BNI.
- 5) Agar menerapkan prinsip kerahasiaan data dan perlindungan informasi nasabah serta rahasia Bank terjaga dengan baik karena terdapat data pribadi nasabah yang disampaikan ke Bank dalam aplikasi kartu kredit BNI JCB Ultimate.
- 6) Koordinasi dengan Divisi STA, IFM dan CISO untuk memastikan terdapat mekanisme pengamanan yang baik dalam aktivitas aplikasi kartu kredit BNI JCB Ultimate sehingga data dan/ atau informasi nasabah tidak bocor kepada pihak yang tidak berhak.

- 5.2. Kelemahan pada Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BNI dengan pihak *principal* PT JCB International Indonesia.

Mitigasi Risiko:

- 1) Memastikan bahwa Perjanjian Kerja Sama (PKS) telah mengamankan kepentingan/ hak-hak BNI dari sisi hukum apabila terjadi tuntutan atau komplain dari pihak ketiga.
- 2) Kelemahan perikatan/ perjanjian dengan pihak ketiga dapat diminimalisir dengan melakukan *review* atas perjanjian kerja sama (PKS) BNI dengan pihak ketiga secara berkala.
- 3) Memastikan terdapat pasal *force majeur* mekanisme penyelesaian *dispute* dalam perjanjian.

Analisis lebih lanjut atas potensi Risiko Hukum, agar Saudara mintakan kajian yuridis kepada Divisi HUK terkait kartu kredit BNI JCB Ultimate.

6. RISIKO STRATEJIK

BNI berpotensi terekspos Risiko Stratejik.

Risiko Stratejik yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas tersebut antara lain:

- 6.1. Aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate tidak dapat memberikan kontribusi sesuai target.

Mitigasi Risiko:

- a. Tujuan BNI dalam aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate diselaraskan dengan visi dan misi BNI, aktivitas ini juga harus dicantumkan dalam Rencana Bisnis Bank.

- b. Membuat *cost and benefit analysis* sehingga aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate dapat memberikan keuntungan *interest based income* dan *fee based income* yang sesuai dengan tujuan BNI.
 - c. Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk memastikan pencapaian tujuan aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.
- 6.2. Kajian *cost and benefit* aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate tidak dilakukan secara optimal sehingga terjadi kerugian bagi Bank.

Mitigasi Risiko:

- a. Divisi CRD bekerjasama dengan unit terkait dalam membuat kajian *cost and benefit* aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.
- b. Kebutuhan penetapan *Unit In Charge* (UIC) dan *Person In Charge* (PIC) dalam organisasi.
- c. Mempertimbangkan komponen risiko dalam *pricing* sehingga kajian *cost and benefit* dapat mencerminkan kemungkinan potensi risiko yang terjadi.
- d. Biaya untuk membangun aplikasi dan arsitektur IT (bila ada) agar menjadi salah satu pertimbangan dalam kajian *cost and benefit* yang dimaksud.
- e. Biaya pengadaan alat penunjang operasional, pengembangan dan/ atau pembangunan aplikasi penunjang (bila ada), infrastruktur IT (bila ada) dan arsitektur IT penunjang (bila ada) agar menjadi hal-hal yang dipertimbangkan dalam kajian *cost and benefit* dimaksud.

7. RISIKO KEPATUHAN

BNI berpotensi terekspos Risiko Kepatuhan.

Risiko Kepatuhan yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas tersebut antara lain:

- 7.1. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan Regulator (BI/ OJK), antara lain mengenai Rahasia Bank, Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah, Kerahasiaan Data, Perlindungan Konsumen, Penyedia Jasa Pembayaran dan Penyelenggaraan Infrastruktur Pembayaran.

Mitigasi Risiko:

- a. Dalam Menyusun kebijakan dan prosedur (SOP) serta Juknis, Divisi CRD wajib mengacu pada seluruh ketentuan dari regulator yang terkait, serta melakukan pemantauan atas tingkat kepatuhan, terutama yang terkait Rahasia Bank, Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah, Kerahasiaan Data dan Perlindungan Konsumen, Penyedia Jasa Pembayaran serta Penyelenggaraan Infrastruktur Pembayaran.
- b. Pemasaran kartu kredit BNI JCB Ultimate melalui *direct sales* agar menggunakan *e-form* agar memitigasi potensi kebocoran data dan gangguan teknis lainnya (*form manual hilang/ rusak*) dalam pemasaran penggunaan aplikasi manual karena formulir dibawa oleh petugas *sales*.
- c. Pemasaran kartu kredit BNI JCB Ultimate melalui *telesales/ telemarketing* agar mengacu pada ketentuan regulator berikut:

- 1) POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 25 poin 1

“PUJK dilarang melakukan penawaran produk dan/ atau layanan kepada calon konsumen melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan calon konsumen”.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- Agar dimintakan persetujuan kepada nasabah untuk dapat dihubungi melalui sarana telekomunikasi.
- Agar dimintakan persetujuan kepada nasabah atas penawaran kartu kredit BNI JCB Ultimate.

2) POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 21 poin 1b

“PUJK wajib mencantumkan dan/ atau menyebutkan dalam setiap penawaran, ringkasan informasi produk dan/ atau layanan, promosi, atau iklan produk dan/ atau layanan: PUJK berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan”.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- *Script Outbound* dari unit penjualan pada *Mandatory Closing Statement* agar menyebutkan bahwa “BNI terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”.
- Agar menyebutkan terkait perizinan OJK saat pemasaran melalui *telesales/ telemarketing*.

3) POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 17 poin 1

“PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/ atau layanan yang dibuat dengan memuat informasi terkait ...”

Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- Agar *script* yang digunakan oleh TSR (*Telesales Representative*) kepada Nasabah *New to Bank* agar memuat informasi terkait penarikan uang tunai di ATM.
- Agar website resmi www.bni.co.id dan <https://bniorangemagazine.com/> memuat informasi seputar penawaran kartu kredit melalui layanan *telesales*, di samping belum menyampaikan informasi tentang kredit program pemerintah Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

4) POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 25 poin 7

“Dalam hal calon konsumen menyetujui penawaran produk dan/ atau layanan melalui sarana komunikasi pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (5), PUJK wajib medokumentasikan rekaman penawaran produk dan/ atau layanan”.

Hal yang perlu diperhatikan yaitu agar rekaman suara saat melakukan pemasaran melalui *telesales/ telemarketing* sesuai ketentuan internal PP Kearsipan IN/245/PGV/001 tgl. 05-05-2020.

- d. Pemasaran kartu kredit BNI JCB Ultimate melalui materi promosi dan iklan agar mengacu pada ketentuan regulator pada POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 21 poin 3 “Logo Otoritas Jasa Keuangan tidak dicantumkan dalam pernyataan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dan ayat (2)”.

Hal yang perlu diperhatikan yaitu agar dipastikan bahwa materi promosi dan iklan tidak mencantumkan logo OJK karena berdasarkan hasil penelitian Tim Audit pada media *leaflet* dan *website* masih terdapat logo OJK.

- e. Kesesuaian dengan ketentuan dari regulator terkait Penggunaan Data Nasabah, Kerahasiaan dan Perlindungan Data karena dalam proses aplikasi kartu kredit BNI JCB Ultimate menyerahkan data pribadi nasabah yang tertera dalam KTP, NPWP dan informasi pendapatan.

Mengacu pada POJK No. 6 Tahun 2022 Pasal 2 (d) terkait penerapan prinsip perlindungan asset, privasi dan data konsumen, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

1) Pemerolehan dan Pengumpulan

- Agar formulir *maintenance e-channel* tidak mengandung data *credential/ restricted*.
- Agar formulir menjamin pasal perlindungan konsumen POJK dan UU PDP.

2) Pengolahan dan Penganalisisan

- Agar formulir *maintenance e-channel* tidak mengandung data *credential/ restricted*.
- Agar formulir menjamin pasal perlindungan konsumen POJK dan UU PDP.

- Pada PKS agar memuat kewajiban/ tanggung jawab masing-masing pihak sebagai pemroses data jika data debitur bocor.
 - Agar terdapat pengamanan PC yang digunakan pada server transmisi data.
- 3) Penyimpanan
Agar diatur standar pengamanan dan penyimpanan pada PKS dengan pihak ketiga terkait formulir data *card holder*.
- 4) Penampilan, Transmisi, Penyebarluasan dan Pengungkapan
 - Agar tidak terdapat data *restricted* yang disampaikan kepada pihak ketiga sebagai tenaga penagihan.
 - Agar diatur pada PKS jenis-jenis data yang disampaikan kepada pihak ketiga sebagai tenaga pemasar.
 - Agar pengamanan transmisi data kartu kredit untuk aktivitas operasional dibekali dengan *password*.
- 5) Penghapusan dan Pemusnahan
Agar retensi data *voice logger telesales & telemarketing* diatur dalam ketentuan internal.
- f. Agar proses penyerahan data telah melalui persetujuan tertulis dari nasabah untuk memberikan data/ informasi kepada pihak lain.
- g. Agar pegawai Bank dhi. *customer service* melakukan e-KYC melalui proses yang sesuai dengan standar Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) dan standar BNI.
- h. Memeriksa keaslian e-KTP asli nasabah ke *web portal search by NIK*, mencocokkan foto, tanggal lahir, serta mencocokkan presenter pada kartu dengan tampilan di *web portal*. Pastikan nama nasabah di e-KTP dan di *web portal* sesuai dengan nama yang tercantum di ICONs.

7.2. Ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang terkait dengan penerapan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) serta transparansi produk.

Mitigasi Risiko:

- a. Divisi CRD melengkapi kebijakan dari rekomendasi divisi terkait dan melakukan sosialisasi secara berkala tentang penerapan dan pelaksanaan proses *Know Your Customer* (KYC), minimal mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh Divisi CMP.
- b. Menambahkan ketentuan mengenai *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dalam SOP dan Juknis telah mencakup mekanisme untuk:
 - Verifikasi nasabah yang termasuk ke dalam *high risk customer*.
 - Pemantauan transaksi nasabah.
 - Identifikasi/ pelaporan transaksi keuangan yang mencurigakan.
- 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 produk terkait.
- d. Secara berkala melakukan sosialisasi dan edukasi kepada seluruh pegawai dhi *customer service* terkait penerapan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).

Analisis lebih lanjut atas potensi Risiko Kepatuhan, agar Saudara mintakan kajian kepatuhan kepada Divisi CMP terkait aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.

8. RISIKO REPUTASI

BNI berpotensi terekspos Risiko Reputasi.

Risiko Reputasi yang dimungkinkan terjadi akibat aktivitas tersebut antara lain:

- 8.1. Pemberitaan negatif di media massa terkait aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. BNI (dhi. Divisi CSE) agar memastikan kecukupan kebijakan dan prosedur serta resource yang capable untuk menangani pemberitaan negatif terkait aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate di berbagai media massa baik konvensional maupun digital.
 - b. Melakukan edukasi yang memadai serta membekali materi terkait penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate kepada tim yang menangani pemberitaan di BNI.
 - c. Untuk mengantisipasi banyaknya pertanyaan dari nasabah pada saat awal implementasi, maka perlu disusun *Frequently Asked Question (FAQ)* yang dapat menjadi pedoman bagi tim *monitoring* media, Divisi Customer Experience Center, maupun untuk dapat disampaikan kepada nasabah melalui media yang efektif.
- 8.2. Adanya komplain dari nasabah/ *card holder* akibat kebocoran data nasabah maupun pelayanan yang kurang sesuai terkait dengan aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.

Mitigasi Risiko:

- a. Menyampaikan kepada nasabah terkait tata cara penyampaian keluhan dan komplain terkait kartu kredit BNI JCB Ultimate.
- b. Memastikan nasabah telah memahami karakteristik dan fitur produk, serta potensi risiko yang dihadapi dengan menerbitkan kartu kredit BNI JCB Ultimate.
- c. Memastikan nasabah menandatangani dokumen aplikasi kartu kredit BNI JCB Ultimate yang juga berisi syarat dan ketentuan dalam aplikasi kartu kredit tersebut. Hal ini sebagai *evidence* apabila terdapat komplain atau tuntutan dari nasabah/ *card holder*.
- d. Agar dilakukan *filling* dokumen aplikasi kartu kredit BNI JCB secara rapi untuk memudahkan pencarian dokumen apabila dibutuhkan sebagai *evidence* untuk melindungi kepentingan BNI.
- e. Menetapkan UIC yang bertanggung jawab dalam menangani dan menyelesaikan komplain nasabah dalam aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate.

III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan kajian terhadap 8 (delapan) jenis risiko tersebut di atas, diketahui bahwa aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate terekspos beberapa jenis risiko, yaitu Risiko Kredit, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi.

2. Rekomendasi

Untuk menindaklanjuti aktivitas BNI terkait penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate, kami harapkan Saudara untuk:

- a. Melakukan pemantauan terhadap aktivitas penerbitan kartu kredit BNI JCB Ultimate dengan menerapkan Prinsip Perlindungan Nasabah, Rahasia Bank, Informasi Produk dan Penggunaan Data Nasabah serta Kerahasiaan Data. Berkoordinasi dengan divisi/ unit terkait (CMP, DNS dan CXC) dalam menindaklanjuti komplain nasabah/ pemberitaan negatif sesuai dengan ketentuan/ SOP penanganan komplain (*complain handling*) yang berlaku.
- b. Melaksanakan pengawasan melekat salah satunya dengan *Know Your Employee (KYE)*, *Know Your Friends (KYF)* dan *Know Your Customer (KYC)*.

- c. Memastikan dokumen aplikasi (berisi syarat dan ketentuan) kartu kredit BNI JCB Ultimate telah ditandatangani nasabah/ *card holder* serta dilakukan *filling* dokumen secara rapi sebagai *evidence* apabila terdapat komplain atau tuntutan nasabah.
- d. Agar *customer service* menerapkan transparansi produk dengan menyampaikan manfaat dan risiko yang melekat pada kartu kredit BNI JCB Ultimate.