

# Memo



Jakarta, 09 JAN 2023

Nomor : ERM / 5 / 035

Kepada : **Divisi Wealth Management (WEM)**

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

Hal : Penyampaian Kajian Risiko BNI sebagai Pemberi *Referral* Produk Asuransi BLife Hy-End Pro

Lamp. : 1 (satu) set

## **Memo Saudara No. WEM/5/4148 tanggal 30 Desember 2022**

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 Saudara dan PT BNI Life Insurance berencana akan melakukan kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro (*bancassurance*) sesuai dengan Rencana Penyelenggaraan Produk Bank (RPPB) Tahun 2023.
2. Produk asuransi BLife Hy-End Pro merupakan produk asuransi yang memberikan proteksi terhadap kematian dan memberikan manfaat berupa pengembalian premi. Berikut beberapa kriteria terkait produk asuransi BLife Hy-End Pro, antara lain:
  - Usia pemegang polis yaitu 18 – 90 tahun dan usia tertanggung 1 – 70 tahun, dengan ketentuan (usia masuk + masa asuransi) ≤ 75 tahun.
  - Metode perhitungan usia yang digunakan yaitu *age last birthday*.
  - Ketentuan premi yaitu minimum besarnya premi sekaligus adalah Rp100.000.000,- dan maksimum sebesar Rp16.000.000.000,-
  - Cara pembayaran premi yaitu sekaligus.
  - Masa asuransi selama 5 tahun.
3. Berdasarkan dokumen pendukung yang kami terima tanggal 5 Januari 2023, kami telah melakukan kajian risiko dengan fokus pada Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi terhadap rencana kerja sama pengelolaan produk asuransi BLife Hy-End Pro.
4. Berdasarkan hasil kajian 8 (delapan) jenis risiko, difokuskan pada Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi karena tidak terdapat peningkatan pada Risiko Kredit, Risiko Pasar dan Risiko Likuiditas dengan penjelasan sebagai berikut:
  - a. Risiko Kredit
    - Aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model bisnis referensi tidak dalam rangka produk Bank tidak terekspos Risiko Kredit karena tidak ada kewajiban BNI untuk melakukan penempatan dana, pemberian talangan atas klaim asuransi maupun pemberian fasilitas pinjaman serta untuk menyediakan dana kepada PT BNI Life Insurance pada saat produk asuransi tersebut jatuh tempo.
  - b. Risiko Pasar
    - Aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model bisnis referensi tidak dalam rangka produk Bank tidak terekspos Risiko Pasar baik risiko nilai tukar maupun risiko suku bunga karena dalam hal ini BNI hanya bertindak sebagai agen penjual atau tidak bertindak sebagai pembeli produk asuransi tersebut.
  - c. Risiko Likuiditas
    - Risiko likuiditas atas rencana aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro tidak terlalu signifikan terhadap ketersediaan alat likuid Bank antara lain *Secondary Reserve* (SR), yaitu pada saat nasabah membeli produk

asuransi BLife Hy-End Pro menggunakan dana yang disimpan di BNI yang akan menyebabkan kenaikan *cash outflow* atau menurunkan DPK.

5. Hasil kajian 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 Operasional	<p>Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank berpotensi <b>terekspos Risiko Operasional</b> yang diakibatkan beberapa faktor sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Faktor Proses Internal <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ketidakcukupan kebijakan, prosedur (SOP) dan/ atau Petunjuk Teknis (Juknis) yang mendukung proses pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> <li>▪ Kelemahan proses akuisisi produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> <li>▪ Kegagalan proses operasional layanan produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> <li>▪ Kebocoran data (<i>data breach</i>).</li> <li>▪ Kelemahan/ kekurangan informasi untuk manfaat produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> </ul> </li> <li>b. Faktor Sumber Daya Manusia <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kesalahan dalam pemrosesan produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> <li>▪ Kelalaian/ <i>Fraud</i> Internal antara lain manipulasi, penyalahgunaan data dan kewenangan.</li> <li>▪ Kelemahan/ kekurangan informasi dalam penanganan <i>customer care/ complain handling</i>.</li> <li>▪ 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.</li> </ul> </li> <li>c. Faktor Gangguan Sistem dan Sistem Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kegagalan autodebet untuk pembayaran premi dan kegagalan pencairan klaim.</li> <li>▪ Kelemahan distribusi <i>data leads</i>.</li> <li>▪ <i>Contingency plan</i> terkait risiko teknologi informasi.</li> </ul> </li> <li>d. Faktor Kejadian Eksternal <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kejahatan/ <i>Fraud</i> Eksternal antara lain pencurian, <i>account take over</i> dan <i>social engineering</i>.</li> <li>▪ Produk asuransi BLife Hy-End Pro dijadikan sebagai sarana pencucian uang (<i>money laundering</i>) dan/atau pendanaan aktivitas terorisme oleh nasabah.</li> </ul> </li> </ul>
2	Risiko Hukum	<p>Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank berpotensi <b>terekspos Risiko Hukum</b> antara lain akibat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kelemahan aspek yuridis perikatan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BNI dengan PT BNI Life Insurance maupun dengan nasabah BNI sebagai pemegang polis asuransi.</li> <li>▪ Perselisihan antara BNI sebagai pemberi referensi dengan PT BNI Life sebagai asuradur.</li> <li>▪ Perselisihan/ tuntutan hukum dari nasabah terkait pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> </ul>
3	Risiko Stratejik	<p>Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank berpotensi <b>terekspos Risiko Stratejik</b> antara lain akibat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tidak tercapainya kontribusi/ keuntungan yang sesuai target dari penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro.</li> </ul>

y / fw

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluasi marketabilitas dan penetrasi pasar terhadap produk asuransi tidak dilakukan sesuai ketentuan.</li> <li>▪ Evaluasi waktu pemasaran produk asuransi mengingat terdapat penyebaran virus corona/ covid-19 yang dapat mengakibatkan tidak optimalnya keuntungan yang didapatkan</li> </ul>
4	Risiko Kepatuhan	<p>Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank berpotensi <b>terekspos Risiko Kepatuhan</b> antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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, Perlindungan Konsumen dan Perlindungan Data Pribadi.</li> <li>▪ Ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang terkait dengan penerapan <i>Know Your Customer</i> (KYC), Anti Pencucian Uang (APU), Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dan transparansi produk.</li> </ul>
5	Risiko Reputasi	<p>Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank berpotensi <b>terekspos Risiko Reputasi</b> antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adanya pemberitaan negatif dan komplain nasabah produk asuransi BLife Hy-End Pro terkait dengan pelayanan dan proses implementasi produk.</li> <li>▪ Adanya komplain/ tuntutan nasabah terkait dengan kerahasiaan Bank dan perlindungan kerahasiaan data nasabah.</li> </ul>

6. Rencana kerja sama pengelolaan produk asuransi BLife Hy-End Pro 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 ucapan terima kasih.

 DIVISI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT / 

**KAJIAN RISIKO**  
**PELAKSANAAN AKTIVITAS BARU PRODUK ASURANSI BLIFE HY-END PRO**  
**BNI SEBAGAI PEMERI REFERENSI TIDAK DALAM**  
**RANGKA PRODUK BANK UNTUK PRODUK BANCASSURANCE**

**PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**  
**Divisi Enterprise Risk Management**

## I. LATAR BELAKANG

BNI (dhi. Divisi Wealth Management) berencana menyelenggarakan kerja sama pemasaran produk asuransi (*bancassurance*) dengan PT BNI Life Insurance untuk produk asuransi BLife Hy-End Pro dimana rencana tersebut sesuai dengan Rencana Penyelenggaraan Produk Bank (RPPB) Tahun 2023. Rencana kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro oleh BNI menggunakan model bisnis Referensi Tidak dalam Rangka Produk Bank.

a.	Penanggung	PT BNI Life Insurance
b.	Pemegang Polis	Perorangan
c.	Tertanggung	Perorangan
d.	Nama Produk	BLife Hy-End Pro
e.	Mata Uang	Rupiah (IDR)
f.	Jenis Produk	Dwiguna
g.	Model Bisnis	Referensi Tidak dalam Rangka Produk Bank
h.	Gambaran Singkat	BLife Hy-End Pro merupakan produk asuransi yang memberikan proteksi terhadap kematian dan memberikan manfaat berupa pengembalian premi.
i.	Usia Masuk	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pemegang Polis : 18 – 90 tahun</li><li>▪ Tertanggung : 1 – 70 tahun</li></ul> Dengan ketentuan (usia masuk + masa asuransi) ≤ 75 tahun
j.	Metode Perhitungan Usia	<i>Age last birthday</i>
k.	Ketentuan Premi	Minimum besarnya premi sekaligus adalah Rp100.000.000,- dan maksimum sebesar Rp16.000.000.000,-
l.	Cara Pembayaran Premi	Sekaligus
m.	Masa Asuransi	5 tahun
n.	Ketentuan Underwriting	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Non-guaranteed acceptance.</i></li><li>▪ Tertanggung dapat merupakan pemegang polis, atau pasangan yang sah atau anak dari pemegang polis.</li><li>▪ Metode perhitungan usia menggunakan ulang tahun terakhir (<i>age last birthday</i>).</li><li>▪ Ketentuan dan batas pemeriksaan medis untuk <i>underwriting</i> individu ditentukan berdasarkan besarnya uang pertanggungan.</li></ul>
o.	Uang Pertanggungan	<i>Range</i> uang pertanggungan mengikuti besaran premi bruto yang dibayarkan, dimana besarnya uang pertanggungan adalah 125% dari premi sekaligus.

p.	Manfaat Asuransi	<p>1. Manfaat Meninggal Dunia Apabila tertanggung meninggal dunia karena sebab apapun dan polis dalam keadaan aktif, maka akan dibayarkan uang pertanggungan sebesar 125% (seratus dua puluh lima persen) dari premi yang telah dibayarkan dan pertanggungan berakhir.</p> <p>2. Manfaat Hidup Selama polis dalam keadaan aktif dan tertanggung hidup dalam masa pertanggungan, maka premi yang dibayarkan akan dikembalikan kepada pemegang polis. Besar pengembalian premi berdasarkan skema yang dipilih oleh pemegang polis.</p> <p>a. <b>Total Pengembalian Premi 112%</b></p> <table border="1" data-bbox="634 611 1400 785"> <thead> <tr> <th data-bbox="634 611 1017 702">Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)</th><th data-bbox="1017 611 1400 702">Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="634 702 1017 740">1 (satu)</td><td data-bbox="1017 702 1400 740">10%</td></tr> <tr> <td data-bbox="634 740 1017 785">5 (lima)</td><td data-bbox="1017 740 1400 785">102%</td></tr> </tbody> </table> <p>b. <b>Total Pengembalian Premi 115%</b></p> <table border="1" data-bbox="634 815 1400 973"> <thead> <tr> <th data-bbox="634 815 1017 905">Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)</th><th data-bbox="1017 815 1400 905">Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="634 905 1017 950">5 (lima)</td><td data-bbox="1017 905 1400 950">115%</td></tr> </tbody> </table>	Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan	1 (satu)	10%	5 (lima)	102%	Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan	5 (lima)	115%
Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan											
1 (satu)	10%											
5 (lima)	102%											
Waktu Pengembalian Premi (Akhir Tahun Polis Ke-)	Besar Pengembalian Premi dari Premi yang telah dibayarkan											
5 (lima)	115%											
q.	Biaya-Biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apabila pemegang polis membatalkan polis pada masa <i>cooling-off period</i>, maka penanggung akan mengenakan biaya sebesar Rp150.000,- (seratus lima puluh ribu Rupiah) yang akan dipotong dari premi yang telah dibayarkan oleh pemegang polis.</li> <li>▪ Biaya cetak ulang polis sebesar Rp100.000,- (seratus ribu Rupiah) yang dibayarkan oleh pemegang polis.</li> <li>▪ Biaya administrasi dan biaya lainnya sudah termasuk dalam perhitungan premi yang dibayarkan oleh pemegang polis.</li> <li>▪ Biaya-biaya yang terkait dengan biaya Bank ditanggung oleh pemegang polis.</li> <li>▪ Seluruh biaya tersebut di atas dapat berubah sewaktu-waktu. Namun, pemegang polis akan menerima pemberitahuan secara tertulis dari penanggung sebelum perubahan tersebut dilakukan.</li> </ul>										
q.	Pengecualian	<p>Pembayaran klaim atas manfaat asuransi tidak akan dibayarkan oleh penanggung apabila risiko meninggal dunia yang dialami tertanggung terjadi sebagai akibat dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tindakan bunuh diri dalam keadaan waras maupun tidak waras yang dilakukan oleh diri sendiri dan/ atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam pertanggungan jika tindakan itu terjadi dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sejak tanggal terbit polis.</li> <li>2. Perang, termasuk namun tidak terbatas pada invasi, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil.</li> <li>3. Dengan sengaja melakukan perbuatan melawan hukum atau tindak kejahatan, terror atau percobaan tindak kejahatan, baik aktif maupun tidak, yang dilakukan oleh pemegang polis, tertanggung, atau penerima manfaat.</li> <li>4. Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.</li> </ol>										
r.	Mekanisme Pembelian Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Bancassurance Specialist (BAS)</i> BNI Life melakukan penawaran kepada calon tertanggung.</li> </ol>										

		<p>2. Apabila calon tertanggung menyatakan setuju untuk membeli produk BLife Hy-End Pro, maka BAS BNI Life akan membantu dalam proses penutupan.</p> <p>3. BNI Life akan mengirimkan polis kepada tertanggung.</p>
s.	Contact Center	<p><b>PT BNI Life Insurance,</b>  <b>Centennial Tower 9th Floor, Jl. Gatot Subroto Kavling 24-25 Jakarta</b>  <b>12930 - Indonesia</b>  <i>Email:</i> care@bni-life.co.id  <i>Customer Care:</i> 1-500-045</p>

Analisis risiko BNI sebagai pemasar produk asuransi yang bekerja sama dengan PT BNI Life Insurance untuk Produk Asuransi BLife Hy-End Pro dilakukan atas dasar kelengkapan dokumen sebagai berikut:

- a. Lembar Penilaian Produk/ Aktivitas Baru
- b. Spesifikasi Produk
- c. E-PP *Bancassurance*
- d. Kelengkapan Administrasi BLife Hy-End Pro
  - *Referral Form*
  - Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) Tradisional BLife Hy-End Pro
  - Brosur Asuransi BLife Hy-End Pro
  - Cover Depan dan Cover Belakang Polis
  - Ringkasan Polis
  - Ketentuan Umum dan Khusus Polis
- e. Draft PKS Pemasaran Asuransi BLife Hy-End Pro dengan Model Bisnis Referensi Tidak dalam Rangka Produk Bank
- f. Struktur Organisasi PT BNI Life Insurance
- g. Surat Pencatatan Produk Asuransi BLife Hy-End Pro
- h. Surat Persetujuan menjadi Rekanan Profesi
- i. *Risk Breakdown Structure (RBC)* dan Laporan Keuangan September 2022 dan Perizinan

## II. ANALISIS DAN MITIGASI RISIKO

### 1. RISIKO KREDIT

Aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model bisnis referensi tidak dalam rangka produk Bank tidak terekspos Risiko Kredit karena tidak ada kewajiban BNI untuk melakukan penempatan dana, pemberian talangan atas klaim asuransi maupun pemberian fasilitas pinjaman serta untuk menyediakan dana kepada PT BNI Life Insurance pada saat produk asuransi tersebut jatuh tempo.

### 2. RISIKO PASAR

Aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro tidak terekspos Risiko Pasar baik risiko nilai tukar maupun risiko suku bunga karena dalam hal ini BNI hanya bertindak sebagai pemberi referensi atau tidak bertindak sebagai pembeli produk asuransi tersebut.

### 3. RISIKO LIKUIDITAS

BNI akan terekspos Risiko Likuiditas namun tidak signifikan terhadap ketersediaan alat likuid Bank antara lain Secondary Reserve (SR), yaitu pada saat nasabah membeli produk asuransi BLife Hy-End Pro menggunakan dana yang disimpan di BNI yang akan menyebabkan kenaikan cash outflow atau menurunkan DPK.

#### **Mitigasi Risiko:**

- a. Mengupayakan target dana yang berasal dari *fresh fund* atau nasabah Bank lain.

- b. Memantau ketersediaan *Secondary Reserve* pada saat nasabah akan melakukan pembelian produk asuransi BLife Hy-End Pro. Sepanjang *reserve* tersebut masih dapat memenuhi batasan yang ditetapkan SR ideal, maka risiko likuiditas masih terkendali.

#### 4. RISIKO OPERASIONAL

Aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro melalui model referensi tidak dalam rangka produk Bank terekspos Risiko Operasional dalam hal:

##### 4.1. Faktor Proses Internal

- 4.1.1. Ketidakcukupan kebijakan, prosedur (SOP) dan/ atau Petunjuk Teknis (Juknis) yang mendukung proses pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.

###### **Mitigasi Risiko:**

- a. Dalam Kebijakan, Prosedur (SOP) dan Petunjuk Teknis (Juknis) memenuhi prinsip pengendalian pengamanan pada proses akuisisi BLife Hy-End Pro, antara lain:
- Kerahasiaan (*confidentiality*); Integritas (*Integrity*); Ketersediaan (*availability*); Keaslian (*authentication*);
  - Pencegahan terjadinya penyangkalan transaksi yang telah dilakukan (*non repudiation*);
  - Pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*);
  - Pengendalian otorisasi dalam sistem, database dan aplikasi (*authorization of control*);
  - Pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*).
- b. SOP mekanisme dan petunjuk pelaksanaan sudah mencakup:
- Proses akuisisi dan kerja sama dengan BNI Life
  - Operasional bisnis kartu kredit
  - *Maintenance* dan *monitoring*
  - Rekonsiliasi dan *settlement*
  - *Complaint handling*
  - *Problem solving*
  - *Fraud Detection Monitoring*
  - *Dispute* dengan pihak ke-3
- c. Kebijakan/ SOP sudah mengakomodir mitigasi risiko yang timbul dalam penyelenggaraan proses akuisisi BLife Hy-End Pro, antara lain:
- *Consent/* persetujuan nasabah terkait data nasabah;
  - Nasabah/ pengguna memperoleh informasi yang salah/ tidak akurat;
  - *Social Engineering* 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 (*unauthorized transaction*)/ *fraud*.
- d. Kebijakan/ SOP dan petunjuk teknis agar sesuai ketentuan regulator mencakup keseluruhan proses secara *end-to-end* pada BNI termasuk *responsible*, kewenangan dan SLA.
- e. Memastikan mekanisme rekonsiliasi dan *settlement* transaksi pada kartu kredit untuk pembelian dan pembayaran premi (*single premi*) berjalan sesuai dengan *nature* produk dan berdasarkan kajian PKU yang lengkap dan komprehensif.
- f. Memastikan *Bussiness Process Management* (BPM) atas *end-to-end* aktivitas produk asuransi BLife Hy-End Pro.

- 4.1.2. Kelemahan proses akuisisi produk asuransi BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Tersedia persyaratan *mandatory* dan *non mandatory* untuk calon pemegang polis.
- b. Penguatan proses KYC/ e-KYC.
- c. Optimalisasi proses *screening* dokumen, identifikasi, verifikasi, validasi dan *due diligence*.
- d. Dokumentasi persetujuan *card holder* atas pembelian/ pendebetan premi asuransi BLife Hy-End Pro secara *proper*.
- e. Tersedia limit kartu kredit sesuai dengan premi asuransi yang disepakati.
- f. Memastikan *sampling review* verifikasi, validasi dan kelengkapan data dari *phone recorded* atas akuisisi melalui *telesales*.
- g. Memastikan nasabah yang diakuisisi melalui referensi, sudah memberikan *consent* bahwa bersedia ditawarkan produk yang bekerja sama dengan BNI maupun terkait *share* data nasabah untuk keperluan *marketing*.

4.1.3. Kegagalan proses operasional layanan produk asuransi BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan pendebetan premi asuransi pada kartu kredit BNI sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk produk asuransi BNI BLife Hy-End Pro.
- b. Terdapat mekanisme *monitoring* transaksi, rekonsiliasi transaksi, *settlement*, *incident response* dan *complaint handling* dilakukan secara *proper* sesuai dengan SLA yang berlaku.
- c. Memastikan mekanisme penyelesaian *dispute* (*dispute resolution*) dilakukan secara *proper* dan *proactive*.
- d. Memastikan polis asuransi dikirimkan sesuai dengan alamat yang tertera pada sistem iCONS dan kesepakatan nasabah.
- e. Akuntansi, Rekonsiliasi dan *Settlement*:
  - Akuntansi dan rekening dibuat sesuai dengan *nature* produk asuransi BLife Hy-End Pro.
  - Memastikan ketersediaan data untuk kebutuhan rekonsiliasi per transaksi.
  - Dilakukan rekonsiliasi transaksi dan *settlement* pada H+1 dengan menggunakan data intra dan ekstra.
  - Memastikan transaksi *unmatched* segera ditindaklanjuti.
  - Sosialisasi dan edukasi petugas rekonsiliasi dan *settlement*.

4.1.4. Kebocoran data (*data breach*).

**Mitigasi Risiko:**

- 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 *volume* persentase *review success called* penjualan/ akusisi produk asuransi BLife Hy-End Pro.
- c. Meningkatkan *monitoring* atas aktivitas antara lain:
  - Distribusi *data leads card holder* BNI (Divisi CRD) ke Divisi SLN dan/ atau BNI Life dilakukan sesuai prosedur *Data Governance* (Divisi DMA) dan *Data Security* (Divisi ISU).
  - Wajibkan fitur notifikasi transaksi kepada *card holder*.
  - Melakukan sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan *awareness* nasabah.
  - Memastikan nasabah melakukan pengkinian data ke Bank.
  - Memastikan keamanan penyimpanan, penyebaran dan penggunaan data/ informasi nasabah.

4.1.5. Kelemahan/ kekurangan informasi untuk manfaat BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan kecukupan informasi bagi nasabah terkait syarat dan ketentuan untuk mendapatkan manfaat BLife Hy-End Pro.
- b. Memastikan konsistensi informasi yang tercantum pada Ringkasan Informasi Produk dan Layanan (RIPLAY).

**4.2. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM)**

4.2.1. Kesalahan dalam pemrosesan produk asuransi BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Sosialisasi dan edukasi bagi pegawai, sebagai berikut:
  - Produk/ bisnis (fitur, layanan, petunjuk teknis dan kebijakan) kepada pegawai/ petugas terkait antara lain: *sales, customer service, petugas operation, process owner unit, fraud detection monitoring, rekonsiliasi* dan petugas *complaint* serta *problem handling*.
  - Pemahaman *Responsible, Accountable, Consulted, Informed* (R-A-C-I) *unit value chain (ownership)* produk kartu kredit.
  - *Risk awareness* terkait *fraud* eksternal/ kartu kredit dan *cyber threat*.
- b. Sosialisasi dan edukasi kepada nasabah terutama untuk keaslian pengisian keterangan kesehatan dan data *credential* nasabah yang di-submit kepada Bank maupun pihak asuransi (dhi. PT BNI Life Insurance).
- c. Membuat *Frequently Asked Question (FAQ)* standarisasi jawaban untuk dipergunakan bagi unit-unit terkait *complaint handling* dan *information* di seluruh *channel* media sosial.

4.2.2. Kelalaian/ *Fraud* Internal antara lain manipulasi, penyalahgunaan data dan kewenangan.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Menetapkan kewenangan akses data/ informasi/ aplikasi sesuai dengan prinsip *segregation of duty, least privileged*, dan *need to know* terutama pada aktivitas:
  - Proses verifikasi dan validasi data calon pemegang polis asuransi.
  - Proses klaim, pendaftaran, dan/ pembayaran premi *manual/ autodebet*.
  - Rekonsiliasi dan *settlement* transaksi.
  - Pencetakan, pengiriman polis asuransi dan *billing settlement*.
- b. Menetapkan kontrol yang memadai, menerapkan *four-eyes-principle* atau *maker checker, monitoring* dan supervisi melekat pada proses yang memiliki risiko tinggi atau dapat menunjang terjadinya *internal fraud/ data breach*.
- c. Penguatan supervisi melekat khususnya pada program akuisisi *telesales*, memastikan tidak adanya data nasabah yang disimpan oleh petugas *telesales* BNI Life.
- d. Dilakukan *monitoring fraud detection* dan transaksi mencurigakan secara berkala.
- e. Memastikan dilakukannya *sampling phone recorded telesales* secara *proper*.

4.2.3. Kelemahan/ kekurangan informasi dalam penanganan *customer care/ complain handling*.

**Mitigasi Risiko:**

Sosialisasi, edukasi dan *training* bagi pegawai, terutama untuk aktivitas:

- Penyampaian informasi terkait produk BLife Hy-End Pro (fitur, layanan dan kebijakan) kepada nasabah/ pemegang polis.
- Pemahaman pemberian solusi atas pertanyaan/ komplain nasabah.

- 4.2.4. Potensi risiko *mis-selling* 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.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan terdapat mekanisme *Customer Due Diligence* (CDD) yang ketat dan sesuai dengan kriteria, guna memastikan calon nasabah mendapat penawaran produk yang tepat sesuai dengan profil 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 *bancassurance* serta mengerti dan memahami produk yang ditawarkan.

**4.3. Faktor Gangguan Sistem dan Teknologi Informasi**

- 4.3.1. Kegagalan *autodebet* untuk pembayaran premi dan kegagalan pencairan klaim.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) pada mitra, *aggregator* dan sistem BNI tersedia lengkap dan berfungsi baik.
- b. Melakukan *daily monitoring* terhadap keamanan dan kehandalan sistem dan *security* serta tersedianya *tools monitoring* transaksi, kejadian *anomaly* dan transaksi mencurigakan (*fraud detection monitoring*).
- c. Tersedia prosedur dan SLA penyelesaian kegagalan/ *dispute* dengan pihak kedua (dhi. PT BNI Life Insurance) maupun pihak ketiga (dhi. nasabah).
- d. Memastikan jika terjadi kegagalan *autodebet* 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, *masking*, bebas *malware* dan sudah memenuhi *standar security*.
- f. Memastikan ketersediaan *log system*/ aplikasi dan rekam jejak/ *audit trail* yang memadai.
- g. Melakukan *daily monitoring* terhadap keamanan dan kehandalan sistem dan *security* serta tersedianya *tools monitoring* transaksi harian, kejadian *anomaly* dan transaksi mencurigakan (*fraud detection monitoring*).

- 4.3.2. Kelemahan distribusi *data leads*.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan adanya notifikasi *e-mail* kepada *user* jika terdapat perubahan (ganti *password*), aktivitas *login* (gagal/ sukses *login*) agar *user aware* terhadap aktivitas pada akunnya.
- b. Memastikan sarana distribusi *data leads card holder* dilakukan secara *proper* menggunakan sarana yang *secure* sesuai dengan rekomendasi Divisi ISU serta memastikan *content* data sesuai dengan prinsip kewajaran *Data Governance* Divisi DMA.
- c. Memastikan adanya *dashboard monitoring* yang memiliki *log audit trail* secara *proper*.
- d. Distribusi data tidak menggunakan *file excel* (XLS), dilengkapi dengan *password* untuk *modify*.

4.3.3. *Contingency Plan* terkait risiko Teknologi Informasi.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Memastikan kesiapan mekanisme darurat jika terjadi kegagalan *autodebet premi/ pencairan klaim* sesuai dengan fitur produk asuransi BLife Hy-End Pro.
- b. Memastikan mekanisme pembayaran premi secara manual oleh nasabah jika terjadi kegagalan *autodebet* tapi belum terjadi *lapse*.

**4.4. Faktor Kejadian Eksternal**

4.4.1. Kejahatan/ *Fraud* Eksternal antara lain pencurian, *account take over* dan *social engineering*.

**Mitigasi Risiko:**

- a. Dilakukan *monitoring* transaksi *anomaly* dan *fraud detection* atas transaksi mencurigakan pada H+0.
- b. Meningkatkan kerja sama antara mitra dan *aggregator* dalam melakukan *fraud detection/ fraud analytic* dan mitigasi risiko lainnya, serta memastikan PT BNI Life Insurance sudah memiliki *Fraud Detection System* (FDS) yang memadai sebagai minimal *requirement* kerja sama.
- c. Meningkatkan kewaspadaan (*risk awareness*) dan mitigasi risiko atas manipulasi/ kebocoran data oleh pihak eksternal dengan modus operandi yang dapat diantisipasi sejak dulu.
- 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:
  - Modus dan kejahatan siber (*social engineering* dan *account take over*),
  - Menjaga kerahasiaan data *credential* (penting/ rahasia) seperti nomor kartu (debit/ kredit), kode *One Time Password* (OTP), *Expired Date* 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 (*suspicious/ fraudulent transaction*).
  - Melakukan pengkinian data terkait perubahan nomor *handphone*/ alamat *e-mail* 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.

4.4.2. Produk asuransi BLife Hy-End Pro dijadikan sebagai sarana pencucian uang (*money laundering*) dan/ atau pendanaan aktivitas terorisme oleh nasabah.

**Mitigasi Risiko:**

Menerapkan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU/ PPT) yang ada di BNI secara disiplin dan konsisten.

**5. RISIKO HUKUM**

Risiko Hukum yang berpotensi memengaruhi BNI sebagai pemasar produk dalam penyelenggaraan kerja sama pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro antara lain:

5.1. Kelemahan aspek yuridis perikatan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara BNI dengan PT BNI Life Insurance maupun dengan nasabah BNI sebagai pemegang polis asuransi.

### **Mitigasi Risiko:**

- a. Pemuatan hal-hal dalam PKS yang minimal mencakup:
    - 1) 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 (*Bancassurance*).
    - 2) Penegasan penggunaan logo dan setiap atribut/ CI (*Corporate Identity*) 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.
    - 3) 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.
    - 4) Perlindungan kerahasiaan data dan/ atau informasi nasabah sebagai pemegang unit penyertaan.
    - 5) Tata cara penyelesaian perselisihan baik yang berasal dari nasabah maupun antara Bank dengan perusahaan asuransi mitra BNI.
    - 6) Mekanisme pelaporan, rekonsiliasi dan *monitoring*.
    - 7) Keadaan memaksa (*Force Majeure*) dan *Business Continuity Plan*.
  - 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 *equal* ataupun menguntungkan BNI sehingga tidak menimbulkan *dispute* 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 lihat (*cooling off period = free look period*), dan jika menolak maka nasabah telah mengirimkan pengajuan penolakan sebelum habisnya masa bebas lihat.
- 5.2. Perselisihan antara BNI sebagai pemberi referensi dengan PT BNI Life sebagai asuradur.

### **Mitigasi risiko:**

- 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.
- 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:
  - Hak dan kewajiban serta ruang lingkup pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing pihak telah diatur dengan jelas, sehingga tidak menimbulkan *dispute* 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 *bundled product* yang dipasarkan.
  - Jangka waktu perjanjian.
  - Klausula yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan *underwriting* 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 *bancassurance*.
  - Kejelasan masing-masing pihak dalam melaksanakan *Customer Due Diligence* (CDD) mengacu pada ketentuan mengenai APU dan PPT.
  - Klausula yang memuat kondisi yang menyebabkan berakhirnya perjanjian kerja sama, termasuk klausula yang memungkinkan BNI menghentikan kerja sama sebelum jangka waktu perjanjian berakhir atau atas perintah OJK.

- 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.
- c. Memastikan bahwa Perjanjian Kerja Sama (PKS) telah memenuhi asas kewajaran transaksi (*arm's length*) terhadap kedua belah pihak (BNI dan PT BNI Life Insurance).
- 5.3. Perselisihan/ tuntutan hukum dari nasabah terkait pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi risiko:**

- 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 *complaint handling* dan selanjutnya menandatangani formulir pendaftaran (*Term and Condition*) sebagai pernyataan bahwa nasabah telah memahami ketentuan produk asuransi.
- b. Memastikan persetujuan tertulis dari nasabah apabila terjadi perpindahan data pribadi nasabah dari BNI ke asuradur dalam proses pemasaran.
- 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:
  - Perusahaan asuransi mitra yang menggunakan ruangan, *counter* atau meja yang disediakan harus tetap menunjukkan nama perusahaan asuransi mitra secara jelas pada ruangan, *counter* atau meja yang digunakan.
  - Pegawai asuransi yang melakukan pemasaran pada ruangan, *counter* 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:
  - Dalam melakukan *bancassurance*, 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 *bancassurance*) 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.
- e. Memastikan kecukupan dan kesiapan tim legal apabila terdapat tuntutan hukum dari nasabah terkait aktivitas pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.

Analisis lebih lanjut atas potensi Risiko Hukum, agar Saudara mintakan kajian yuridis kepada Divisi HUK terkait aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife HY-End Pro.

## 6. RISIKO STRATEJIK

BNI berpotensi terekspos Risiko Stratejik.

Risiko Stratejik yang dimungkinkan terjadi atas penyelenggaraan kerja sama pemasaran asuransi BLife Hy-End Pro antara lain:

- 6.1. Tidak tercapainya kontribusi/ keuntungan yang sesuai target dari penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro.

**Mitigasi risiko:**

- 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 value (dampak) terhadap kinerja keuangan BNI.
- 6.2. Evaluasi marketabilitas dan penetrasi pasar terhadap produk asuransi tidak dilakukan sesuai ketentuan.
- Mitigasi risiko:**
- 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 *flow process* 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.
- 6.3. Evaluasi waktu pemasaran produk asuransi mengingat terdapat penyebaran virus corona/ covid-19 yang dapat mengakibatkan tidak optimalnya keuntungan yang didapatkan.

**Mitigasi risiko:**

Melakukan evaluasi serta menyusun strategi pemasaran yang sesuai, serta ketepatan waktu peluncuran (pemasaran) asuransi.

## 7. RISIKO KEPATUHAN

BNI berpotensi terekspos Risiko Kepatuhan.

Risiko Kepatuhan yang dimungkinkan terjadi atas penyelenggaraan kerja sama pemasaran asuransi BLife Hy-End Pro antara lain:

- 7.1. 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 (*Bancassurance*), Penyelesaian Komplain dan Perlindungan Konsumen serta Perlindungan Data Pribadi.

**Mitigasi risiko:**

- a. Memantau tingkat kepatuhan penyelenggaraan penjualan produk asuransi BLife Hy-End Pro terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan *updating* terhadap perubahan-perubahan ketentuan yang berlaku, sebagai contoh terkait penggunaan data nasabah harus memenuhi ketentuan:
  - 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.

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

**Mitigasi risiko:**

- a. Melakukan sosialisasi secara berkala tentang penerapan dan pelaksanaan proses *Know Your Customer* (KYC) yang minimal mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan Divisi CMP.
- b. Memastikan ketentuan tentang *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) dalam SOP dan Juknis telah mencakup mekanisme untuk:
  - 1) Verifikasi nasabah yang termasuk ke dalam *high risk customer*,
  - 2) Pemantauan transaksi nasabah,
  - 3) 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 terkait.
- d. Melakukan sosialisasi dan edukasi secara berkala kepada seluruh petugas pelaksana operasional asuransi 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 pemasaran produk asuransi BLife Hy-End Pro.

## 8. RISIKO REPUTASI

BNI berpotensi terekspos Risiko Reputasi.

Risiko Reputasi yang dimungkinkan terjadi atas penyelenggaraan kerja sama pemarasan asuransi BLife Hy-End Pro antara lain:

- 8.1. Adanya pemberitaan negatif dan komplain nasabah produk asuransi BLife Hy-End Pro terkait dengan pelayanan dan proses implementasi produk.

**Mitigasi risiko:**

- a. Menyampaikan informasi kepada calon pemegang unit penyertaan asuransi tentang gambaran struktur produk dan risiko investasi dalam dokumen keterbukaan.
- b. Memastikan nasabah memahami produk asuransi BLife Hy-End Pro bukan dalam rangka produk asuransi Bank dan nasabah telah mengisi formulir *referral* dan Surat Pengajuan Asuransi (SPAJ) dan ditandatangani oleh Calon Pemegang Polis (CPP) dan Calon Tertanggung (CT), sebagai penyertaan bahwa nasabah telah memahami isi karakteristik dan fitur produk asuransi, pembayaran premi asuransi, biaya/ komisi Bank, proses dan biaya pembatalan polis, proses penebusan polis, proses pengajuan klaim dan mekanisme penanganan komplain nasabah serta risiko yang dihadapi.
- c. Memastikan formulir *referral* sebagai formulir pemesanan produk asuransi BLife Hy-End Pro telah mencakup informasi antara lain:
  - 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 obyek program penjaminan pemerintah atau penjaminan simpanan.
- 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.

- 8.2. Adanya komplain/ tuntutan nasabah terkait dengan kerahasiaan Bank dan perlindungan kerahasiaan data nasabah.

### **Mitigasi Risiko:**

- 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.
- 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 penyelesaian komplain baik yang berasal dari nasabah maupun pihak-pihak terkait.
- c. Memastikan seluruh petugas pelaksana penjualan menyampaikan informasi dengan tidak menyamarkan, mengurangi, atau menutupi hal-hal yang terkait dengan risiko yang mungkin timbul.
- d. Mempersiapkan proses *complain handling* atau standar penanganan apabila muncul komplain ataupun tuntutan dari nasabah (baik di media elektronik maupun konvensional).

## **III. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

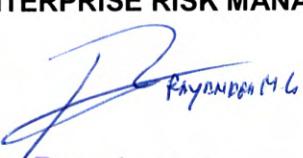
### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian terhadap 8 (delapan) jenis risiko di atas, diketahui bahwa pelaksanaan aktivitas BNI sebagai pemberi referensi tidak dalam rangka produk Bank untuk produk *bancassurance* yaitu asuransi BLife Hy-End Pro terekspos beberapa jenis risiko, yaitu Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Stratejik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi.

### **2. Rekomendasi**

Untuk dapat menindaklanjuti implementasi aktivitas BNI sebagai pemasar produk asuransi BLife Hy-End Pro, kami harapkan Saudara untuk:

- a. Mengingat terdapatnya eksposur risiko pada produk asuransi BLife Hy-End Pro, dengan adanya konsentrasi yang berbeda dan spesifik antar beberapa unit *value chain*, untuk itu agar seluruh aktivitas dilengkapi dengan dokumen *Business Process Management* (BPM) kerja sama dengan PT BNI Life Insurance untuk produk *bancassurance* dengan skema pembayaran premi melalui kartu kredit BNI sebagai bagian dari mitigasi risiko untuk mendukung aktivitas unit sebelum diimplementasikan.
- 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.
- 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.
- 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.
- e. Pelaksanaan dan pemantauan mitigasi risiko sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saudara sebagai *Business Owner* dan agar dilakukan secara konsisten.

DIVISI ENTERPRISE RISK MANAGEMENT / fm  
  
Rayendra M. Goenawan  
Pemimpin Divisi