

LAMPIRAN
SURAT EDARAN BANK INDONESIA
NOMOR 18/22/DKSP TANGGAL 27 SEPTEMBER 2016
PERIHAL
PENYELENGGARAAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN KEUANGAN DIGITAL

DAFTAR ISI

I.	PERSYARATAN DOKUMEN RENCANA PENYELENGGARAAN LKD	3
II.	PERSYARATAN DOKUMEN PEMBERIAN FASILITAS LAIN YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH AGEN LKD	5
III.	PENUNJUKAN AGEN LKD	6
	A. Uji Tuntas (<i>Due Diligence</i>) Agen LKD Individu	
	B. Uji Tuntas (<i>Due Diligence</i>) Agen LKD Badan Hukum	
	C. Materi Pelatihan dan Edukasi	
	D. Sertifikat Penunjukan	
	E. Perjanjian Kerja Sama	
IV.	KELENGKAPAN OPERASIONAL AGEN LKD	10
	A. Petunjuk Manual Operasional	
	B. Tanda Pengenal Agen LKD	
	C. Informasi Layanan	

I. PERSYARATAN DOKUMEN RENCANA PENYELENGGARAAN LKD

Dokumen yang harus disampaikan kepada Bank Indonesia dalam rangka rencana penyelenggaraan kegiatan LKD melalui Agen LKD adalah sebagai berikut:

Daftar Kelengkapan Persyaratan Dokumen Penyelenggaraan Kegiatan LKD Melalui Agen LKD

Nama Calon Penyelenggara LKD :

Tanggal Pengajuan :

No	Aspek	Rincian Dokumen
1.	Rencana bisnis kegiatan LKD	Surat permohonan penyelenggaraan LKD melalui Agen LKD yang ditandatangani oleh Direksi, memuat informasi: <ol style="list-style-type: none"> a. data dan informasi Agen LKD yang akan bekerja sama dengan Penyelenggara LKD; b. tanggal efektif dilakukannya kerja sama; dan c. jangka waktu pelaksanaan kerja sama.
2.	Studi kelayakan usaha dan strategi bisnis kegiatan LKD dalam 2 (dua) tahun pertama, paling kurang mencakup:	<ol style="list-style-type: none"> a. potensi dan segmen pasar LKD; b. analisis persaingan usaha; c. analisis keuangan; d. analisis risiko; e. rencana lingkup daerah penyelenggaraan LKD dan jumlah Agen LKD; f. model bisnis dan perangkat teknologi yang digunakan; dan g. perhitungan mengenai target pendapatan.
3.	Kesiapan operasional kegiatan LKD	<ol style="list-style-type: none"> a. kebijakan dan prosedur tertulis (<i>Standard Operational Procedure</i>), antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1) penyelenggaraan LKD di Penyelenggara LKD dan di Agen LKD; 2) pencatatan transaksi; 3) pengawasan dan monitoring; 4) sistem pengendalian intern; 5) sistem pelaporan (internal dan eksternal); 6) penerapan prinsip perlindungan konsumen termasuk transparansi dan edukasi;

No	Aspek	Rincian Dokumen
		<p>7) penerapan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh Penyelenggara LKD dan Agen LKD;</p> <p>8) penerusan pengaduan konsumen dari Agen LKD kepada Penyelenggara LKD;</p> <p>9) pengelolaan risiko terkait;</p> <p>10) penerapan prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) sesuai dengan ketentuan otoritas yang berwenang; dan</p> <p>11) penanganan terhadap gangguan atau permasalahan operasional (<i>business continuity plan</i>).</p> <p>b. bukti kesiapan operasional</p> <p>1) kelengkapan infrastruktur, paling kurang memuat informasi kesiapan dan hasil uji coba peralatan teknis terkait sistem, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan telekomunikasi yang digunakan;</p> <p>2) bukti keamanan dan kehandalan sistem atau mekanisme yang paling kurang berupa fotokopi hasil audit teknologi informasi dari auditor independen internal atau eksternal dan penggunaan standar terkini;</p> <p>3) satuan kerja atau unit kerja khusus yang mengkoordinir penyelenggaraan LKD melalui Agen LKD paling kurang mencakup struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab;</p> <p>4) konsep perjanjian kerja sama antara Penyelenggara LKD dengan Agen LKD;</p> <p>5) konsep tanda pengenal Agen LKD yang terdiri dari logo Penyelenggara LKD, logo produk, logo LKD, dan identitas Agen LKD;</p> <p>6) konsep sertifikat penunjukan sebagai Agen LKD;</p>

No	Aspek	Rincian Dokumen
		7) konsep bahan pelatihan dan edukasi kepada Agen LKD; dan 8) konsep brosur, <i>leaflet</i> , formulir aplikasi, dan pencatatan transaksi Agen LKD.

II. PERSYARATAN DOKUMEN PEMBERIAN FASILITAS LAIN YANG DAPAT DILAKUKAN OLEH AGEN LKD

No.	Aspek	Rincian Dokumen
1.	Rencana bisnis kegiatan LKD	Surat permohonan tambahan layanan pada Agen LKD yang ditandatangani oleh Direksi.
2.	Analisis atas fasilitas lain yang diajukan	a. potensi pasar; b. analisis risiko; dan c. rencana lingkup daerah penyelenggaraan LKD untuk tambahan layanan.
3.	Kesiapan operasional layanan tambahan	a. kebijakan dan prosedur tertulis atas tambahan layanan yang diajukan (<i>Standard Operating Procedure</i>), antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1) penyesuaian operasional penyelenggaraan, termasuk terkait Agen LKD; 2) penyesuaian terhadap: <ol style="list-style-type: none"> a) penerapan prinsip perlindungan konsumen termasuk transparansi, edukasi, penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen oleh Penyelenggara LKD dan Agen LKD; b) penerusan pengaduan konsumen dari Agen LKD kepada Penyelenggara LKD; c) penerapan prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) sesuai dengan ketentuan otoritas

No.	Aspek	Rincian Dokumen
		<p>yang berwenang;</p> <p>d) penerapan pengelolaan risiko; dan</p> <p>e) penanganan terhadap gangguan atau permasalahan operasional (<i>business continuity plan</i>).</p> <p>3) pelatihan dan edukasi oleh Penyelenggara LKD kepada Agen LKD dan/atau karyawan Agen LKD atas tambahan layanan; dan</p> <p>4) dokumen yang memuat informasi kesiapan dan hasil uji coba peralatan teknis terkait sistem, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan telekomunikasi yang digunakan.</p> <p>b. bukti kesiapan operasional atas tambahan layanan yang diajukan.</p>

III. PENUNJUKAN AGEN LKD

A. Uji Tuntas (*Due Diligence*) Agen LKD Individu

Cakupan penilaian untuk pelaksanaan uji tuntas (*due diligence*) Agen LKD Individu sebagai berikut:

No.	Aspek	Cakupan Penilaian
1.	Kemampuan dan kelayakan usaha	<p>a. Usaha dan keuangan paling kurang meliputi:</p> <p>1) jenis usaha dan keterangan jangka waktu kegiatan usaha yang dibuktikan dengan surat keterangan dari Kelurahan atau Kepala Desa</p> <p>2) kinerja usaha; dan</p> <p>3) kemampuan menyediakan deposit.</p> <p>b. Kelayakan lokasi usaha, antara lain meliputi:</p> <p>1) kondisi tempat usaha antara lain luas lokasi, kelayakan tempat</p>

No.	Aspek	Cakupan Penilaian
		<p>usaha, dan ketersediaan jaringan telekomunikasi;</p> <p>2) jarak dengan kantor Penyelenggara LKD atau ATM terdekat;</p> <p>3) jarak dari jalan utama; dan/atau</p> <p>4) jarak dari tempat keramaian, seperti kantor Pemerintah, kantor/pos polisi, dan pasar.</p> <p>c. Personal, antara lain meliputi:</p> <p>1) tingkat pendidikan terakhir; dan</p> <p>2) kemampuan membaca, menulis, dan berkomunikasi.</p>
2.	Integritas	<p>a. Penilaian integritas atau karakter antara lain dibuktikan dengan Surat Keterangan Catatan Kelakuan Baik (SKCK); dan/atau</p> <p>b. hasil survei sederhana atau pengamatan.</p>
3.	Reputasi	<p>Penilaian reputasi antara lain dibuktikan dengan:</p> <p>a. keterlibatan dengan komunitas setempat;</p> <p>b. lama menjadi penduduk setempat; dan/atau</p> <p>c. hasil survei sederhana atau pengamatan.</p>

B. Uji Tuntas (*Due Diligence*) Agen LKD Badan Hukum

Cakupan penilaian untuk pelaksanaan uji tuntas (*due diligence*) Agen LKD Badan Hukum sebagai berikut:

No.	Aspek	Cakupan Penilaian
1.	Kemampuan dan kelayakan usaha	<p>a. Usaha dan keuangan, paling kurang meliputi:</p> <p>1) jenis usaha dan keterangan jangka waktu kegiatan usaha yang dibuktikan dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) atau Tanda Daftar Perusahaan (TDP);</p>

2) kinerja ...

No.	Aspek	Cakupan Penilaian
		2) kinerja usaha; 3) rata-rata jumlah kas harian; dan 4) kemampuan menyediakan deposit. b. Kelayakan lokasi usaha, antara lain meliputi: 1) kondisi tempat usaha antara lain luas lokasi, kelayakan tempat usaha, dan ketersediaan jaringan telekomunikasi; 2) jarak dengan kantor Penyelenggara LKD atau ATM terdekat; 3) jarak dari jalan utama; dan/atau 4) jarak dari tempat keramaian, seperti kantor Pemerintah, kantor/pos polisi, dan pasar. c. Ketersediaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pengelolaan karyawan dan petugas layanan LKD.
2.	Integritas dan Reputasi	Penilaian integritas atau reputasi kepada pengurus badan hukum yang antara lain dibuktikan dengan tidak tercantum dalam Daftar Hitam Nasional.

C. Materi Pelatihan dan Edukasi

Materi pelatihan dan edukasi mencakup:

1. Kegiatan operasional yang paling kurang meliputi tata cara:
 - a. pemberian layanan kepada Pemegang;
 - b. penggunaan alat sebagai media transaksi keuangan;
 - c. pengamanan dan kerahasiaan data nasabah;
 - d. penanganan pengaduan dari Pemegang;
 - e. edukasi dari Agen LKD kepada Pemegang, antara lain terkait cara bertransaksi, transparansi biaya layanan, permasalahan umum, dan pengamanan PIN; dan
 - f. pengelolaan likuiditas Agen LKD.
2. Prinsip mengenal nasabah sebagaimana diatur dalam ketentuan yang mengatur mengenai Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT).

D. Sertifikat ...

D. Sertifikat Penunjukan

1. Sertifikat penunjukan sebagai Agen LKD paling kurang memuat informasi sebagai berikut:
 - a. nama Agen LKD;
 - b. nama usaha atau toko;
 - c. nomor unik sebagai Agen LKD ditulis dengan urutan: Sandi Penyelenggara LKD/Sandi Kabupaten/Nomor Agen LKD.
Keterangan:
 - **Sandi Penyelenggara LKD**
 - Untuk Penyelenggara LKD berupa Bank diisi dengan 3 (tiga) digit, berdasarkan Sandi Pelaporan Bank.
 - Untuk Penyelenggara LKD berupa Lembaga Selain Bank diisi dengan 9 (sembilan) digit, berdasarkan Sandi Pelaporan Lembaga Selain Bank.
 - **Sandi Kabupaten**
Diisi dengan 4 (empat) digit, berdasarkan Sandi Pelaporan Bank atau Sandi Pelaporan Lembaga Selain Bank.
 - **Nomor Agen LKD**
Diisi dengan 7 (tujuh) digit, ditentukan oleh Penyelenggara LKD.
 - d. jangka waktu penunjukan sebagai Agen LKD;
 - e. foto diri Agen LKD atau penanggungjawab atau pengurus Agen LKD;
 - f. nama Penyelenggara LKD dan wilayah operasional Agen LKD;
 - g. logo LKD; dan
 - h. nama dan tanda tangan pejabat Penyelenggara LKD yang berwenang.
2. Format sertifikat Agen LKD adalah sebagai berikut:

	<h2 style="margin: 0;">SERTIFIKAT</h2> <p style="margin: 0;"><u>Nama Usaha atau Toko</u> <u>Alamat Usaha Agen LKD</u> <u>Agen LKD No. : .../.../...</u></p>	
<div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <small>Foto Agen LKD</small> </div> <p style="margin: 0;">Nama Agen LKD</p>		
<p style="margin: 0;"><u>Dinyatakan telah lulus uji tuntas dan ditunjuk sebagai:</u> <u>Agen Layanan Keuangan Digital</u> <u>Nama Bank</u> <u>Wilayah Operasional</u> <u>Masa Berlaku Sertifikat*</u></p>		
<p style="margin: 0;"><small>Nama dan Tanda Tangan Pejabat Bank</small></p>		
<p style="margin: 0;">*jangka waktu penunjukan sebagai agen LKD</p>		

E. Perjanjian Kerja Sama

Perjanjian kerja sama antara Penyelenggara LKD dengan Agen LKD paling kurang memuat:

1. hak dan kewajiban masing-masing pihak;
2. nama penanggungjawab Agen LKD;
3. jangka waktu kerja sama;
4. deposit yang besarnya ditetapkan oleh Penyelenggara LKD dan ditempatkan pada Penyelenggara LKD;
5. cakupan layanan;
6. kewajiban *Customer Due Diligence* (CDD) terhadap Pemegang;
7. kewajiban melakukan dan menerapkan aspek perlindungan konsumen;
8. klausul pelarangan antara lain:
 - a. pembebanan biaya oleh Agen LKD kepada Pemegang diluar yang telah diperjanjikan; dan
 - b. melakukan sub-kontrak agen.
9. *Non Disclosure Agreement* yang menyatakan bahwa semua data atau informasi kegiatan LKD yang diperoleh Agen LKD dari Pemegang dan/atau sumber lain adalah milik Penyelenggara LKD dan harus dijaga kerahasiaannya;
10. besaran *fee* dan cara pembayaran;
11. kondisi yang memenuhi wanprestasi dan konsekuensinya;
12. tata cara amandemen perjanjian kerja sama;
13. penghentian kerja sama;
14. pemindahan lokasi;
15. penyelesaian sengketa; dan
16. kewajiban Agen LKD untuk menyampaikan keterangan dan/atau data apabila diminta Bank Indonesia.

IV. KELENGKAPAN OPERASIONAL AGEN LKD

A. Petunjuk Manual Operasional

Petunjuk manual operasional paling kurang memuat:

- a. mekanisme seluruh penyelenggaraan layanan oleh Agen LKD;

b. penerapan ...

- b. penerapan prosedur *Customer Due Diligence* (CDD) yang lebih sederhana terhadap calon Pemegang;
 - c. manajemen likuiditas Agen LKD, termasuk mengantisipasi transaksi yang bersifat musiman dan strategi pengelolaan dana tunai yang diterima (*cash in hand*);
 - d. dokumen yang diperlukan dalam rangka pelayanan kepada Pemegang; dan
 - e. mekanisme pencatatan transaksi yang dilakukan oleh Agen LKD.
- B. Tanda Pengenal Agen LKD
- Penyelenggara LKD harus menyediakan tanda pengenal Agen LKD dengan ketentuan sebagai berikut:
1. Memuat informasi:
 - a. nomor unik;
 - b. nama usaha atau toko;
 - c. nama Agen LKD;
 - d. logo kegiatan LKD;
 - e. logo Penyelenggara LKD; dan
 - f. logo atau nama produk.
 2. Tanda pengenal dapat berupa papan, gambar tempel (*sticker*), spanduk atau media lainnya dengan ukuran yang dapat dilihat dalam jarak pandang wajar.
 3. Format logo kegiatan LKD sebagaimana dimaksud dalam butir 1.d adalah sebagai berikut:



Keterangan:

- Gambar kartu dan telepon genggam, menunjukkan kegiatan LKD menggunakan Uang Elektronik dan/atau kartu sebagai media transaksi Pemegang.
- Gambar tangan menggenggam telepon genggam, mengartikan bahwa kegiatan LKD memberikan kemudahan bagi Pemegang untuk menikmati layanan keuangan dan sistem pembayaran.
- Gambar telepon genggam dengan layar bertuliskan “Rp”, menunjukkan bahwa seluruh transaksi dalam kegiatan LKD dilakukan dengan mata uang Rupiah.
- Gambar tanda huruf “R”, menunjukkan bahwa Agen LKD merupakan agen yang telah didaftarkan oleh Penyelenggara LKD dan keberadaannya diketahui oleh Bank Indonesia, sehingga dapat menjamin keamanan bertransaksi keuangan di Agen LKD dimaksud.
- Gambar sinyal, menunjukkan bahwa layanan LKD mampu dijangkau oleh Pemegang di daerah terpencil.

C. Informasi Layanan

1. Penyelenggara LKD menyediakan informasi tertulis yang mudah dilihat dan dimengerti oleh Pemegang terkait daftar jenis layanan dan biaya, nomor telepon layanan pengaduan Pemegang, dan informasi alamat kantor Penyelenggara LKD ditunjuk dengan format sebagai berikut:

Agen Layanan Keuangan Digital

Nama Usaha Agen LKD

No. Agen LKD: .../.../...

DAFTAR LAYANAN & BIAYA

❖ Layanan A	Rp.....
❖ Layanan B	Rp.....
❖ Layanan C	Rp.....
❖ Layanan D	Rp.....
❖ Layanan E	Rp.....
❖	Rp.....

Untuk pertanyaan atau keluhan dapat menghubungi:
Nomor telepon layanan pengaduan (Call Center)
 atau
Alamat kantor bank yang ditunjuk



Logo
Bank



Logo
Produk



Logo
LKD

2. Penyelenggara LKD mempublikasikan daftar Agen LKD melalui *website* Penyelenggara LKD yang paling kurang memuat informasi sebagai berikut:
 - a. nama penanggung jawab dan nama usaha atau toko;
 - b. nomor unik Agen LKD;
 - c. alamat lokasi Agen LKD; dan
 - d. status (aktif dan tidak aktif).
- D. Selain kelengkapan operasional Agen LKD sebagaimana dimaksud dalam huruf A, huruf B, dan huruf C, Penyelenggara LKD menyediakan kelengkapan operasional lainnya seperti brosur, *leaflet*, *starter pack* untuk Pemegang, dan formulir registrasi.

KEPALA DEPARTEMEN KEBIJAKAN DAN
PENGAWASAN SISTEM PEMBAYARAN,

ENI V. PANGGABEAN