

Bankers Update

BULETIN
IKATAN
BANKIR
INDONESIA
Vol. 09/2017



PERAN KONFIRMASI DAN VERIFIKASI DALAM MITIGASI RISIKO OPERASIONAL



DI TERBITKAN OLEH:



IBI
Ikatan Bankir Indonesia



PERAN KONFIRMASI DAN VERIFIKASI DALAM MITIGASI RISIKO OPERASIONAL

Sebagaimana kita ketahui bahwa nasabah menempatkan dananya di bank karena ia merasa percaya (*trust*) bahwa dana yang ditempatkannya aman dan dikelola dengan baik oleh para profesional di bank yang terpercaya. Karena *trust* nasabah tersebut, bank-bank semaksimal mungkin untuk menjaga kepercayaan tersebut dengan berbagai upaya baik dari kemudahan, keamanan, hingga kenyamanan demi memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya.

Di sisi lain, perlu kita sadari bahwa bank seringkali menjadi sasaran empuk atau target kejahatan, dengan berbagai modus operasinya, dari mulai perampokan, pemalsuan identitas, pemalsuan dokumen transaksi, pemalsuan kartu *ATM* dan buku tabungan, pemalsuan tanda tangan, kejahatan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi, hingga kejahatan melalui hipnotis, dll.

Dari berbagai modus operandi kejahatan pembobolan bank tersebut ternyata dapat dicegah dan atau digagalkan dengan 2 cara sederhana. Kedua cara sederhana tersebut, yaitu: VERIFIKASI dan KONFIRMASI.

Pada dasarnya, masalah verifikasi dan konfirmasi ini Bank telah mengaturnya secara ketat dalam berbagai SOP internal. Demikian pentingnya peran verifikasi dan konfirmasi sehingga kedua hal tersebut ditempatkan sebagai salah satu standard control minimum yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan harus dipenuhi/dilakukan, artinya bila konfirmasi tidak dilakukan maka akan menimbulkan risiko yang tinggi bagi Bank.

Sekarang pertanyaannya adalah bagaimana dengan fakta yang terjadi di lapangan pada saat kita melakukan tugas sehari-hari? Apakah kita sadar bahwa verifikasi dan konfirmasi itu sangat penting dan harus dilakukan dengan

dasar mempertimbangkan dampak yang akan timbul di kemudian dari atas transaksi yang kita proses tersebut atau kita menganggapnya remeh saja, sebagai sesuatu yang biasa tanpa sadar akan dampak *negative* yang akan timbul, baik kepada perusahaan maupun diri kita sendiri sebagai *executor* di lapangan?

Apakah kita menjalankan transaksi lebih sering atas dasar sekedar percaya kepada nasabah atau orang suruhan nasabah sampai sudah sedemikian percaya kepada nasabah sehingga membuat kita lupa, tanpa sadar kita *over service*, menganggap transaksi tersebut sudah biasa atau sudah sering dilakukan sehingga ketika memproses transaksi, kita melakukan *instant verification by feeling* saja, bukan merfer kepada prosedur verifikasi yang berlaku?

Terdapat beberapa contoh kasus yang dapat kita ambil sebagai *lesson learnt* dimana kontradiktif dampaknya bila kita melakukan konfirmasi dan bila konfirmasi tidak dilakukan,

1. Upaya pembobolan dana nasabah dengan modus operandi menggunakan tandatangan palsu pada slip transfer dengan nominal transaksi puluhan ribu USD yang dilakukan menjelang *cut off time* dapat digagalkan oleh *Staff*. Upaya tersebut gagal karena staf curiga atas instruksi transaksi dan melakukan VERIFIKASI terhadap dokumen transaksi tersebut dan kemudian melakukan KONFIRMASI kepada nasabah.
2. Terjadi pembobolan dana nasabah dengan nominal milyaran Rupiah dengan modus operandi pemalsuan dokumen dan instruksi melalui telepon, karena petugas bank tidak melakukan verifikasi secara cermat atas dokumen transaksi dan tidak dilakukannya konfirmasi atas instruksi nasabah melalui telepon tersebut. Hal ini dapat terjadi karena mindset yang digunakan adalah

bagaimana sekedar memberikan pelayanan dengan menjalankan "instruksi nasabah besar" dan kurang memperhatikan aspek *control*, dimana untuk transaksi yang bernilai besar seharusnya memerlukan control (proses verifikasi dan konfirmasi) yang proper atau bahkan lebih ketat sesuai prosedur yang berlaku.

Mengapa Verifikasi dan Konfirmasi?

Verifikasi dan Konfirmasi merupakan rangkaian proses yang saling terkait dan tidak dapat dipisah dalam memproses suatu transaksi. Keduanya harus dipenuhi. Bila salah satu nya tidak dilakukan dengan baik maka akan membuka peluang terjadinya *fraud*.

Proses verifikasi diperlukan untuk memastikan bahwa suatu transaksi layak untuk diproses berdasarkan/sesuai persyaratan transaksi dengan mengacu ketentuan bank yang berlaku. Sedangkan Konfirmasi diperlukan guna memastikan kembali apakah hasil verifikasi atas permintaan transaksi yang diajukan oleh nasabah layak untuk dieksekusi atau tidak.

Proses verifikasi dan konfirmasi merupakan "palang pintu utama" sebelum transaksi dijalankan oleh petugas di garis depan (Counter). Tidak dilakukannya Verifikasi dan Konfirmasi dengan baik dan benar menjadi Penyebab utama bobolnya bank.

Verifikasi

Sebagaimana tertuang di dalam Kebijakan Operasional bahwa unit kerja terkait harus melaksanakan prosedur verifikasi yang memadai untuk memastikan akurasi, kelengkapan dan keabsahan semua transaksi. Beberapa hal yang penting untuk diperhatikan dalam proses verifikasi antara lain: kelengkapan, keaslian/keabsahan, validitas dokumen pendukung yang diperlukan untuk transaksi (Kartu ATM, Kartu Identitas, *Passbook*, dll), tanda tangan nasabah dan yang tidak kalah penting adalah identifikasi terhadap orang yang datang bertransaksi. Yang seringkali terjadi adalah proses verifikasi tidak dilakukan sesuai dengan prosedur atau bahkan tidak dilakukan sama sekali karena terlalu percaya kepada nasabah atau karena ingin pekerjaan cepat selesai. Terkait dengan proses verifikasi ini, maka faktor

kehati-hatian petugas sangatlah diperlukan untuk mendeteksi gejala-gejala awal (*symptom*) transaksi yang mencurigakan.

Konfirmasi

Konfirmasi adalah proses berikutnya setelah proses verifikasi dilakukan. Konfirmasi sangat diperlukan untuk memastikan kembali kelayakan hasil verifikasi yang menyatakan bahwa suatu transaksi layak untuk diproses lebih lanjut. Seringkali Konfirmasi menjadi *filter*/penyaring yang efektif ketika petugas kelolosan dalam melakukan verifikasi. Berkenaan dengan Konfirmasi kepada nasabah ini, setidaknya ada 3 cara konfirmasi yang dilakukan oleh Bank terhadap nasabahnya, yaitu:

1. Konfirmasi langsung oleh petugas
2. Konfirmasi melalui surat
3. Konfirmasi melalui media elektronik

Konfirmasi langsung oleh petugas melalui telepon merupakan hal yang sangat penting sebagaimana contoh sebelumnya di atas. Konfirmasi langsung kepada nasabah sebelum transaksi diproses merupakan cara preventif yang efektif untuk *mereject* hasil verifikasi yang tidak dijalankan sesuai prosedur yang berlaku dan dapat menggagalkan upaya pembobolan dana nasabah dan bank.

Selain konfirmasi langsung, Bank juga melakukan konfirmasi melalui surat, yaitu melalui pengiriman *statement* serta konfirmasi melalui media elektronik seperti yang telah banyak dilakukan oleh banyak bank termasuk CIMB Niaga, antara lain melalui *ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking*, dll.

Walaupun konfirmasi memberi banyak manfaat kepada nasabah sebagai bagian dari pelayanan yang baik terutama kebutuhan nasabah atas informasi serta melalui konfirmasi nasabah menjadi *well inform* atas mutasi dana yang ditempatkannya di bank, namun demikian kita juga perlu ketahui bahwa ada nasabah yang senang bila dikonfirmasi tetapi ada pula nasabah yang kurang senang atau ia merasa terganggu bila ia menerima konfirmasi dari pihak Bank. Nasabah senang menerima konfirmasi karena merasa selain diinformasikan sekaligus diingatkan. Tetapi bagi nasabah yang kurang senang dikonfirmasi, diperlukan cara penyampaian yang elegan kepada mereka mengenai pentingnya dan manfaat konfirmasi perlu disampaikan oleh

pihak Bank terutama kaitannya dengan potensi risiko yang mungkin timbul bila tidak dilakukan konfirmasi khususnya mutasi transaksi yang terjadi di rekening si nasabah karena terkait keamanan atas dana yang ada di rekening nasabah yang bersangkutan.

Dengan melakukan konfirmasi kepada nasabah, artinya kita tidak saja telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, tetapi sekaligus kita berkontribusi dalam upaya mitigasi risiko operasional serta termasuk pula kita telah berkomunikasi, bersilaturahmi dan turut mendidik nasabah untuk *aware* atas transaksi dan risiko atas transaksi yang dilakukannya.

Melalui media konfirmasi pula, nasabah akan menilai sekaligus memberikan response atas kualitas pelayanan dan menilai bagaimana kita mampu menjaga *Trust* yang mereka berikan. Bila nasabah puas, maka akan terjadi "*Marketing Lewat Mulut*" dampak positif nya sangat besar bagi bank. *Small things big impact and low cost to increase bank image through "Marketing Lewat Mulut"*, si nasabah akan bercerita / sharing kepada orang-orang yang ia kenal bahwa ia puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank kita dan pada akhirnya hal ini akan dapat meningkatkan *image* dan reputasi bank kita di mata masyarakat. Tetapi sebaliknya bila nasabah tidak puas maka hal yang sama akan terjadi si nasabah akan menyampaikan kekecewaanya kepada orang-orang yang ia kenal dan pada akhirnya akan berdampak *negative* kepada image dan reputasi bank kita.

Sebagai catatan bahwa :

1. Tidak seluruh transaksi perlu dikonfirmasi kepada nasabah, transaksi yang perlu dikonfirmasi seperti transaksi yang bernilai nominal besar, transaksi yang tidak biasa dilakukan oleh nasabah, dan jenis transaksi lainnya yang dianggap perlu mendapat konfirmasi nasabah.
2. Konfirmasi melalui surat dan media elektronik merupakan tambahan karena dilakukan setelah transaksi berjalan, tetapi yang lebih penting adalah proses konfirmasi harus dilakukan sebelum transaksi diproses, sehingga konfirmasi berfungsi sebagai upaya preventif.
3. Hal yang terkait dengan Ketentuan VERIFIKASI & KONFIRMASI ini dapat dilihat dan mengacu pada Kebijakan Operasional yang terdapat pada *e-manual*. Sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko operasional,

verifikasi dan konfirmasi sangatlah penting, diperlukan dan wajib dilaksanakan. Verifikasi dan Konfirmasi pada dasarnya hal yang sangat mendasar dalam tugas kita sehari-hari.

Verifikasi adalah bagaimana kita memastikan kelayakan/ terpenuhinya syarat-syarat yang diperlukan sebelum kita melaksanakan suatu transaksi, sedangkan Konfirmasi adalah *cross checking* terhadap hasil verifikasi dan merupakan bagian dari proses komunikasi antara bank dengan nasabahnya, yang didalamnya terkandung tidak saja informasi tetapi juga proteksi terhadap nasabah serta terdapat unsur penting lainnya yaitu silaturahmi.

"Tantangannya sekarang adalah bagaimana kita secara konsisten dapat melaksanakan proses verifikasi transaksi dengan baik dan benar, kemudian mengemas proses konfirmasi dan menyampaikannya kepada nasabah sebagai suatu sarana silaturahmi, komunikasi serta edukasi yang baik, sehingga kualitas pelayanan yang kita berikan dapat bernilai lebih bagi nasabah dan bank terutama dalam meminimalisir risiko operasional dan membangun sadar risiko bagi nasabah"

Verifikasi dan Konfirmasi itu mudah dilaksanakan, hanya memerlukan 3 unsur:

1. Sadar bahwa mengapa verifikasi dan konfirmasi itu penting dan harus dilakukan.
2. Sadar akan risiko dan dampak yang ditimbulkan.
3. Disiplin dalam melakukannya.

"Verifikasi dan Konfirmasi kepada nasabah beberapa menit saja dapat dampak besar dalam meminimalisir risiko operasional terutama dalam pencegahan dan pengendalian kejahatan perbankan" Apakah kita telah melakukannya dengan baik dan benar serta konsisten?

Jangan membenarkan "Kebiasaan", Tetapi Biasakanlah bekerja benar dan dengan benar.

Service excellent, Trust but Verify... Verification and Confirmation....Small things big impact.....



TELAH TERBIT

DAFTAR BUKU IKATAN BANKIR INDONESIA

Rp. 80.000,00



Rp. 60.000,00



Rp. 68.000,00



Rp. 98.000,00



Rp. 68.000,00



Rp. 65.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 78.000,00



Rp. 75.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 72.000,00



Rp. 150.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 79.500,00



Rp. 65.000,00



Rp. 30.000,00



Rp. 95.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 76.000,00



Rp. 90.000,00



Rp. 70.000,00



Rp. 75.000,00



Rp. 89.000,00



Rp. 84.000,00



Rp. 80.000,00



Rp. 98.000,00



Pemesanan buku melalui Sekretariat IBI dengan:
 Sdri. Dewi di 021-75901547 atau melalui email di
 katri.dewi@ikatanbankir.or.id

PROFIL IBI

Ikatan Bankir Indonesia atau IBI secara resmi berdiri pada 12 Desember 2005 sebagai hasil dari penggabungan antara Institut Bankir Indonesia dan *Bankers Club Indonesia* pada 28 Juli 2005. Pendirian tersebut disaksikan Gubernur Bank Sentral dan Menteri Keuangan Republik Indonesia. Visi IBI adalah menjadi asosiasi profesi bankir di Indonesia dan memberikan manfaat bagi para anggotanya dalam bidang pengembangan profesi, praktik perbankan yang sehat, dan penerapan tata kelola yang baik untuk membantu pemerintah mengembangkan ekonomi nasional yang kuat melalui 6 kegiatan utama:

1. menyatukan bankir dari seluruh bank yang beroperasi di Indonesia,
2. meningkatkan profesionalisme dan integritas bankir, membantu para anggota,
3. menyediakan sertifikasi kompetensi profesi bagi para anggota,
4. menjadi mitra profesional bagi otoritas perbankan dan pemerintah untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat,
5. mewujudkan anggota yang disiplin melalui Kode Etik Bankir Indonesia.

PROFIL LSPP

LSPP merupakan kepanjangan dari Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan dan didirikan oleh IBI termasuk Perbanas, Himbara, Asbisindo, Asbanda dan Perbarindo. LSPP didirikan pada 2006 dibawah lisensi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) dan menyediakan sertifikasi bankir dalam 9 bidang yaitu Manajemen Risiko, Audit Internal, *General Banking, Treasury Dealer, Compliance, Funding and Services, Operations, Credit and Wealth Management*. Sertifikasi kompetensi yang dikelola oleh LSPP meliputi 3 aspek yang ditentukan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) yaitu Pengetahuan, Keahlian dan Perilaku untuk menghadapi tantangan industri modern perbankan. Sejak 2008 sampai dengan 2016 LSPP telah mensertifikasi lebih dari 124.000 bankir dari seluruh bank di Indonesia.



PROFIL PENULIS

Tommy Perucho

HR Internal Communication Specialist - PT Bank CIMB Niaga Tbk

IKATAN BANKIR INDONESIA

Menara IBI Lantai 2
Jl. Fatmawati No. 2-4 Jakarta 12430,
Cilandak - Jakarta Selatan
Phone : (+62) 21 75901547 ext.: 203
Email : sekretariat@ikatanbankir.or.id
www.ikatanbankir.or.id

Bankers Update merupakan buletin yang diterbitkan secara periodik oleh Bidang Riset, Pengkajian, dan Publikasi dan Bidang komunikasi Ikatan Bankir Indonesia.