

Pengungkapan Kualitatif Umum Risiko Operasional
PT Bank Pembangunan Daerah Bali
Periode Desember 2024

Parameter Pendekatan	Pengungkapan Kualitatif Umum
a. Organisasi Manajemen Risiko Operasional	- Bank telah memiliki ketentuan berupa SOP <i>Business Continuity Plan</i> yang mengatur mengenai penanganan bisnis pada saat kondisi darurat dimana pada ketentuan tersebut terdapat organisasi yaitu <i>Crisis Management Team</i> (CMT) yang dibentuk untuk menetapkan kebijakan, mengembangkan strategi dan membuat keputusan yang meminimalkan dampak dari gangguan usaha. - Bank juga telah memiliki Komite Pengarah Teknologi Informasi (KPTI) yang dibentuk untuk memastikan penerapan sistem Teknologi Informasi (TI) sejalan dengan rencana strategis Bank dan memiliki misi untuk meningkatkan keunggulan bersaing Bank melalui pemanfaatan Teknologi Informasi yang tepat guna. - Bank telah menetapkan Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Nomor 0424/KEP/DIR/RENSTRA/2024 tentang Buku Pedoman Perusahaan Susunan Organisasi dan Uraian Tugas, Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Nomor 0438/KEP/DIR/RENSTRA/2024 tentang Standar Operasional Prosedur Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Pusat dan Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Nomor 0460/KEP/DIR/RENSTRA/2024 tentang Standar Operasional Prosedur Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Unit Kerja, dimana Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Bank disesuaikan menjadi 1 (satu) Buku Pedoman Perusahaan dan 2 (dua) Standar Operasional Prosedur dari sebelumnya hanya 1 (satu) Buku Pedoman Perusahaan. - Bank memiliki tim Pertimbangan Hukuman Jabatan (PHJ) yang bertugas memberikan pendapat, saran dan usulan kepada Direksi berkenaan dengan pemberlakuan sanksi administratif terhadap karyawan yang terbukti melakukan perbuatan pelanggaran dengan atau tanpa kewajiban membayar ganti kerugian dan pengajuan keberatan atas sanksi administrasi yang dikenakan kepada karyawan yang melakukan perbuatan pelanggaran serius dan memerlukan penanganan lebih mendalam. - Bank telah membentuk Tim Tanggap Insiden Siber (TTIS) dengan Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Nomor: 0729/KEP/DIR/TIF/2024 tentang Bank BPD Bali <i>Computer Security Incident Response Team</i> (BPD BALI-CSIRT)<i>Computer Security Incident Response</i>

		<i>Team</i> (BPD BALI-CSIRT) untuk memastikan penanganan insiden siber yang tepat dan proaktif terhadap potensi insiden siber di masa depan.
b. Mekanisme yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko operasional	yang untuk risiko	• Bank memiliki SOP <i>Loss Event Database</i> (LED) yang mampu memetakan <i>event</i> (kejadian) risiko di masing-masing Cabang yang disebabkan oleh faktor SDM, faktor Eksternal, faktor Sistem & teknologi, dan proses internal. • Bank telah memiliki SOP <i>Key Risk Indicators</i> (KRI) yang dapat memberikan <i>early signal</i> mengenai isu risiko di unit kerja yang mendapatkan perhatian untuk segera ditangani yang mana indikator KRI ini terdiri dari peringkat kritis, dalam perhatian, dan normal. • Bank telah memiliki SOP Profil Risiko Cabang yang merupakan alat untuk mengevaluasi penerapan manajemen risiko di Kantor Cabang. • Bank telah memiliki SOP Profil Risiko Kantor Pusat yang memetakan risiko-risiko di kantor pusat yang tidak sebatas risiko operasional.
c. Mekanisme untuk memitigasi risiko operasional	untuk risiko	• Bank telah melakukan pemantauan terhadap profil para karyawannya melalui pengisian kuisioner <i>Know Your Employee</i> (KYE) oleh para pimpinan satuan kerja dan unit kerja. Penerapan KYE bertujuan untuk melakukan identifikasi, verifikasi dan pemantauan terhadap profil, karakter dan pola perilaku (kebiasaan) setiap karyawan. Diharapkan atasan dan pimpinan unit dapat mengambil langkah pencegahan melalui <i>coaching</i> dan konseling bila ditemukan adanya ketidaksesuaian atau hal-hal yang mengindikasikan adanya <i>fraud</i>. • Peningkatan fungsi kontrol (<i>maker</i>, <i>checker</i> dan <i>approval</i>) dalam melakukan kegiatan operasional perbankan di setiap unit kerja Bank BPD Bali serta penetapan limit transaksi dan wewenang pejabat. • Untuk memitigasi risiko operasional yang disebabkan oleh faktor manusia (SDM), maka dalam penerapan program kerja budaya kerja "CINTA" Bank BPD Bali telah dilakukan upaya-upaya untuk senantiasa mengarahkan dan membina karyawan (SDM) melalui: • <i>Coaching & Counseling</i>. • Meningkatkan pemahaman atas ketentuan intern dan ekstern dengan kegiatan <i>self learning</i> yang selanjutnya di evaluasi oleh kepala unitnya, serta membaca peraturan/ketentuan yang sesuai dengan bidang tugas masing-masing karyawan, khususnya bidang Perbankan yang sudah difasilitasi oleh <i>Compliance Management System</i> (CMS) sebagai media sosialisasi khususnya ketentuan internal dan eksternal.

	• Menandatangani Komitmen <i>Anti Fraud Statement</i>, Kode Etik Bank dan Pakta Integritas yang telah dilakukan oleh seluruh karyawan & pengurus Bank. • <i>Refreshment</i> Manajemen Risiko secara simultan diberikan kepada pemegang Sertifikat Manajemen Risiko. • Pemberian pembinaan maupun sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan Bank. • Sistem penilaian kinerja karyawan dilaksanakan secara objektif dan transparan dalam rangka evaluasi terhadap pencapaian target kinerja karyawan sesuai periode penilaian sebagai berikut: 1. Melalui penilaian kinerja interim yang dilakukan 1(satu) kali yaitu setiap awal bulan Juli tahun buku yang diperhitungkan. 2. Periode penilaian kinerja karyawan secara interim dilakukan dari tanggal 1 Januari sampai dengan 30 Juni tahun buku yang diperhitungkan. 3. Penilaian kinerja karyawan akhir dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) periode penilaian, yaitu awal bulan Januari tahun berikutnya. 4. Periode penilaian kinerja karyawan akhir dilakukan dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember tahun buku yang diperhitungkan. Penilaian kinerja karyawan interim adalah proses evaluasi pencapaian kinerja yang dilaksanakan untuk menilai kinerja karyawan selama periode semester I pada tahun buku yang diperhitungkan dengan tujuan memberikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja karyawan, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta memberikan kesempatan untuk melakukan penyesuaian dan perbaikan sebelum penilaian kinerja karyawan akhir. • Bank secara bertahap terkait penerapan manajemen SDM telah dilakukan perbaikan berupa peningkatan kompetensi dengan melakukan <i>assessment</i> dan sertifikasi sehingga diperoleh <i>talent pool</i> yang menjadi pertimbangan bagi manajemen dalam memilih kaderisasi yang efektif dan efisien. • Dalam rangka mewujudkan penguatan Budaya Kerja CINTA telah dilakukan Revisit Budaya Kerja CINTA PT Bank Pembangunan Daerah Bali dan telah dilakukan internalisasi dengan membuat artefak yang mencerminkan nilai-nilai untuk mendukung terwujudnya visi dan misi Bank dan telah dilakukan <i>launching e-book</i> Budaya Kerja CINTA yang berguna sebagai acuan, persamaan pandangan terkait Budaya Kerja CINTA serta panduan bagi karyawan dalam bersikap dan berperilaku dalam lingkungan organisasi.
--	--

- Bank telah melakukan deteksi yang memuat perangkat dalam rangka mengidentifikasi dan menemukan penyebab faktor eksternal yang mencakup kebijakan dan mekanisme *whistleblowing*, *surprise audit* dan *surveillance system*.
- Terkait *surveillance system* telah tertuang dalam Laporan BCP (*Bussines Continuity Plan*) yang dilaporkan oleh Kantor Cabang di Triwulan IV tiap tahun. Terkait BCP, Bank telah memiliki ketentuan BCP (*Bussines Continuity Plan*) pada Divisi Manajemen Risiko. Bank telah melaksanakan proses *Bussiness Continuity Plan* dalam rangka memperkecil pengaruh bencana terhadap layanan Bank serta *stakeholder*.
- Salah satu cara untuk memitigasi risiko kejahatan ATM dan meningkatkan *risk awareness* adalah dengan menggunakan teknologi berbasis pendekatan *Internet of Things* yang dapat diimplementasikan dalam pengendalian vandalisme ATM, dimana dilakukan *monitoring* ATM melalui CCTV dengan pengelolaan yang terpusat melalui *server*.
- Seiring dengan meningkatnya *cyber threat*, layanan Email Corporate Bank BPD Bali yang dapat diakses oleh publik dilakukan pengamanan mengingat serangan dapat dilakukan kapan saja dengan frekuensi yang massif (melalui spam/phising). Oleh karena itu, salah satu strategi pengamanan layanan tersebut adalah dengan melakukan *enhancement security* pada Email melalui implementasi *tool security* yang lebih komprehensif yaitu *Email Security Gateway*.
- Membangun fitur keamanan pada alat pembayaran menggunakan kartu (APMK) dan *mobile banking* yaitu *Fraud Detection System* (FDS) untuk mendeteksi transaksi-transaksi yang bersifat anomali pada rekening nasabah dengan *rule* yang telah ditentukan.
- *Information Security Awareness* juga terus disosialisasikan kepada seluruh karyawan (termasuk pengurus Bank) dengan menerbitkan Buku Saku Elektronik Keamanan Informasi dan diedarkan kepada seluruh *stakeholder* Bank.
- Bank telah melakukan kaji ulang terkait *User Access Matrix* (UAM) dalam rangka pencegahan internal fraud akibat dari penyalahgunaan *user* dan wewenang. Selain itu kaji ulang juga telah dilakukan pada Prosedur Pengelolaan *User*.
- Bank melaksanakan *webinar Phishing* dan *Smishing Awareness* pada tanggal 16 Maret 2024, sebagai tindak lanjut atas pelaksanaan *social engineering test* yang telah dilaksanakan bulan Desember 2023 dengan mengikutsertakan seluruh perwakilan *stakeholder* Bank di tiap Unit Kerja dan Satuan Kerja dalam rangka

	menajamkan pengetahuan upaya <i>social engineering</i> khususnya pada <i>Email Phishing</i>, <i>Smishing</i>, dan <i>Quishing</i>. • Setiap komputer yang terkoneksi dengan sistem Bank, telah dilakukan <i>update</i> untuk <i>operating system</i> yang telah <i>obsolete</i> dan telah terlindungi dengan Antivirus Server dan <i>ter-update</i> otomatis secara berkala. Penggunaan Antivirus Server tersebut untuk pengelolaan terpusat dalam rangka perlindungan <i>End Point</i> (PC/Laptop/Server) dari risiko <i>malware</i>, virus, Trojan, dan lain sebagainya. • Bank telah melakukan pengujian <i>Disaster Recovery Planning</i> (DRP) pada tanggal 24 – 25 Februari yang dilanjutkan pada tanggal 14 Desember 2024 untuk menguji kehandalan DRC saat mengambil alih layanan DC saat terjadi kegagalan operasi. Pengujian DRP telah dilakukan dengan melibatkan Satuan Kerja terkait, Unit Kerja, serta Komite Pengarah TI, sesuai Berita Acara serta Laporan Uji Coba DRP terlampir dan telah memenuhi SLA RPO (<i>Recovery Point Objective</i>) & RTO (<i>Recovery Time Objective</i>) serta telah menguji Aplikasi yang bersifat <i>Critical</i> dan <i>Urgent</i> sesuai BIA (<i>Business Impact Analysis</i>) yang tercantum dalam Dokumen Rencana Pemulihan Bencana. • Bank telah melakukan sertifikasi terkait Sistem Manajemen Keamanan Informasi SNI ISO/IEC 27001:2013 pada ruang lingkup "<i>Information Security Management System applies to processes and activities of managing Data Center and Disaster Recovery Center</i>" oleh Badan Sertifikasi TUV Rheinland Indonesia sesuai nomor sertifikat: 82415322002. • Atas kejadian fraud ekstern, Bank telah melakukan tindak lanjut sebagai berikut: • Melakukan <i>hardening</i> pada mesin ATM Bank BPD Bali. • Melakukan <i>assessment</i> terhadap mesin ATM merk lainnya yang dimiliki Bank terkait potensi-potensi kelemahan pengamanan <i>hardware</i> ataupun <i>software</i>, yang dapat dieksploitasi oleh oknum yang tidak bertanggungjawab untuk kasus-kasus serupa. • Membuat pengaturan terkait mekanisme eskalasi pelaporan oleh satpam untuk setiap masalah/gangguan yang terjadi terhadap ATM dan monitor CCTV <i>centralized</i>. • Bekerjasama dengan pihak berwajib dan media pers dalam upaya memperkuat koordinasi sehingga reputasi Bank dapat terjaga. • Bank telah melakukan edukasi dan himbauan kepada nasabah untuk pencegahan terjadinya penipuan <i>online</i> dengan modus <i>phising</i> secara konsisten dan
--	---

	berkelanjutan melalui <i>Banner</i>, Video, Media Sosial resmi Bank, Website Bank, SMS Notifikasi, struk/resi bukti transaksi di ATM/CRM dan <i>screen</i>/layar pada ATM. Bank telah memiliki layanan <i>call center</i> 24 jam dengan nomor 1500-844, selain melalui telepon (suara/<i>voice</i>) Bank juga memiliki layanan <i>contact center</i> yang beroperasi 24 jam melalui media/saluran <i>live chat</i> pada <i>website</i> Bank, <i>email</i>, dan media sosial Bank (<i>Instagram</i> dan <i>Facebook</i>) yang mengakomodasi keluhan kebutuhan informasi dan penyampaian pengaduan nasabah Bank dengan <i>service level agreement</i> (SLA) penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
--	---