

**Pengungkapan Kualitatif Umum Risiko Reputasi
PT Bank Pembangunan Daerah Bali
Periode Desember 2022**

Parameter Pendekatan	Pengungkapan Kualitatif Umum
<p>a. Organisasi manajemen Risiko Reputasi, termasuk pelaksanaan manajemen risiko untuk risiko reputasi oleh unit-unit terkait (<i>corporate secretary</i>, humas, dan unit bisnis terkait);</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bank telah memiliki Komite Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Menyusun sistem dan prosedur internal Bank yang mengatur mekanisme operasional pengaduan konsumen; b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; c. Melakukan komunikasi yang lancar dan akurat secara sistem intern Bank tentang pengaduan konsumen; d. Memberikan masukan dan saran kepada unit operasional secara kontinyu mengenai seluruh aspek pengaduan konsumen; e. Memastikan seluruh pengaduan yang disampaikan oleh konsumen terselesaikan; f. Memonitor/melakukan pemantauan kegiatan unit pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; g. Mengkompilasi seluruh laporan dan unit pelayanan pengaduan konsumen dan wajib menyampaikan laporan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen secara triwulanan (3 bulanan) kepada Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK); h. Menyusun materi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, halaman (<i>website</i>), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi; i. Menjadi penghubung pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau otoritas lainnya. - Bank memiliki Divisi Umum dan Kesekretariatan sebagai unit yang mampu mengkomunikasikan kondisi perusahaan dengan pihak luar serta menjaga hubungan baik dengan para wartawan dan masyarakat Perbankan. - Bank telah memiliki Unit Perlindungan Konsumen dan Masyarakat dengan Keputusan Direksi Nomor 0468/KEP/DIR/KPN/2022 tanggal 5 Oktober 2022. - Bank secara kontinyu melakukan pertemuan informal melalui <i>gathering</i>, mengikutsertakan dalam pemasangan iklan-iklan ucapan hari raya, neraca publikasi, dan pengumuman SBDK. - Dari pihak internal Bank juga telah memiliki media sendiri yang bernama Bank BPD Bali News yang

	<p>bertujuan mempublikasikan kinerja Bank serta memberikan informasi yang sesuai, baik untuk meng-<i>counter</i> pemberitaan negatif maupun memberikan edukasi kepada semua pihak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bank telah melakukan penyebaran iklan atau promosi atas produk dan layanan <i>e-channel</i> yang dapat digunakan oleh nasabah sebagai upaya <i>social/physical distancing</i> selama Pandemi COVID-19. Selain itu Bank juga menyebarkan informasi terkait restrukturisasi kredit dengan skema relaksasi pokok dan/atau bunga, <i>sms blast</i> terkait edukasi Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), Pemberian <i>CSR</i> yang berfokus kepada Penanganan Penyebaran COVID-19, dan promosi yang dilakukan melalui Media Cetak, Radio, Media <i>Online/Social</i>, Televisi, <i>sms blast</i> dan <i>videotron</i>. - Bank telah membentuk Tim Respon Insiden Pengamanan Informasi (TRIPi) untuk mempercepat penanganan atas kejadian <i>extraordinary fraud</i> dengan Keputusan Direksi No. 0029/KEP/DIR/SAF/2021 tanggal 25 Januari 2021.
<p>b. Kebijakan dan mekanisme dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan pemangku kepentingan lainnya untuk mengendalikan risiko reputasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bank memiliki beberapa kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen dengan Keputusan Direksi nomor 0142/KEP/DIR/DJA/2020 tanggal 31 Maret 2020; 2. SOP Layanan <i>Call Center</i> dengan Keputusan Direksi Nomor 0283/KEP/DIR/DJA/2020 tanggal 16 Juli 2020; 3. SOP Standar Pelayanan Bank BPD Bali dengan Keputusan Direksi Nomor 0290/KEP/DIR/DJA/2020 tanggal 21 Juli 2020; 4. SOP Pelayanan Diluar Jam Dan Hari Kerja dengan Keputusan Direksi Nomor 0341/KEP/DIR/RENSTRA/2013 tanggal 01 Agustus 2013. - Bank telah melakukan edukasi dan himbauan kepada nasabah untuk pencegahan terjadinya penipuan online dengan modus <i>phising</i> secara konsisten dan berkelanjutan melalui Banner, Video, Media Sosial resmi Bank, Website Bank, SMS Notifikasi, struk/resi bukti transaksi di ATM/CRM dan screen/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</i>

	<p><i>agreement</i> (SLA) penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bank telah melakukan <i>survey</i> layanan menggunakan metode <i>Mystery Shopping</i> sebanyak 2 (dua) kali yang dilakukan pada 14 Kantor Cabang dan 38 Kantor Capem kelas 1-4 meliputi penilaian kepada <i>customer service</i>, <i>teller</i>, <i>satpam</i>, <i>banking hall</i>, ATM, toilet dan <i>CS Call</i> atas penerapan Standar Operasional Prosedur Standar Pelayanan Bank BPD Bali, dimana diperoleh hasil predikat secara keseluruhan “Baik” pada Semester I tahun 2022 dan “Sangat Baik” pada Semester II tahun 2022. - Bank telah melakukan pengembangan <i>help desk</i> berbasis <i>omni channel</i> yang merupakan platform integrasi berbagai <i>channel</i> pengaduan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam penanganan permasalahan secara cepat, tepat, dan efisien.
<p>c. Pengelolaan risiko reputasi pada saat krisis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bank telah melakukan penambahan jaringan komunikasi cadangan yang bersifat kritikal dan mempengaruhi operasional Bank di DRC meliputi jaringan komunikasi cadangan untuk layanan BI (RTGS, SKNBI, ETP, SSSS), Pajak (MPN G3 & <i>Id Billing</i>), ATM Bersama, Prima, Finnet, <i>E-Channel</i> (MB/IB, ATM, Laku Pandai) & <i>Core Banking</i> sehingga pelaksanaan uji DRP melalui <i>switch over</i> DC-DRC telah mencakup ruang lingkup tersebut di atas. - Bank telah melakukan peremajaan infrastruktur jaringan komunikasi & <i>Security Data Center</i> (DC) agar dapat memitigasi risiko keamanan layanan produk Bank BPD Bali yang berbasis IT khususnya layanan <i>E-Channel</i> yang dimiliki (ATM, CDM, MB/IB/IBB, Laku Pandai, E-Samsat dll) - Bank telah menerapkan <i>CCTV monitoring</i> secara tersentralisasi melalui <i>Internet of Things</i> (IoT) sehingga risiko adanya upaya <i>fraud</i> (<i>vandalisme</i>, <i>skimming</i>, <i>call center</i> palsu, dll) di terminal ATM serta lingkungannya dapat dipantau dan diketahui lebih dini. - Bank telah mengembangkan <i>Fraud Detection System</i>, termasuk pencegahannya dengan beberapa metode perlindungan terhadap rekening nasabah, serta telah melaksanakan <i>Penetration Testing</i> untuk menguji keamanan sistem Bank BPD Bali. Selain itu juga telah dilaksanakan penerapan <i>Security Operation Center</i> (SOC) yang memantau keamanan siber (<i>cyber security</i>) secara 24/7/365 pada jaringan Bank BPD Bali, dengan menggunakan orang, proses, dan teknologi untuk terus memantau dan meningkatkan postur keamanan organisasi untuk mencegah, mendeteksi, menganalisis, dan menanggapi insiden keamanan siber. Khusus untuk <i>Mobile Banking</i> dilakukan proses <i>backup</i> data transaksi

	<p>dipantau secara berkala, guna menjaga ketersediaan layanan <i>Mobile Banking</i> bagi Nasabah Bank BPD Bali.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bank memiliki SOP Pembukaan, Perubahan Status, Pemindahan Alamat dan/atau Penutupan Jaringan Kantor. - Bank memiliki SOP BCP yang mengatur prosedur <i>business continuity plan</i> Baik di Kantor Pusat dan Kantor Cabang pada saat krisis. - Bank BPD Bali telah memiliki <i>Memorandum of Understanding</i> (MoU) dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) tentang Perlindungan Informasi dan Transaksi Elektronik, yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemanfaatan Sertifikat Elektronik untuk meningkatkan keamanan informasi dan transaksi elektronik. 2) Pengamanan teknologi informasi dan komunikasi. 3) Peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia. 4) Pertukaran informasi. - Atas pemberitaan negatif telah disikapi dengan baik oleh Bank melalui langkah-langkah dengan melakukan koordinasi ke Pimpinan Redaksi dan <i>Marketing Media</i> Massa dan melakukan klarifikasi serta memberikan penjelasan memadai agar ke depannya bisa memberikan pemberitaan yang bersifat kritik membangun secara positif, melalui <i>gathering</i> dengan wartawan sehingga mampu memberikan informasi memadai terkait Bank sehingga berita yang diterbitkan dapat memberikan informasi yang mendasar dan bersifat membangun serta melakukan pemberitaan positif ke media massa yang memiliki pengaruh besar karena dominan dibaca oleh khalayak ramai sehingga pencitraan positif Bank lebih efektif.
--	---