

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

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 Penanganan 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 Sekretaris Perusahaan sebagai unit yang mampu mengkomunikasikan kondisi perusahaan dengan pihak luar serta menjaga hubungan baik dengan para wartawan dan masyarakat Perbankan. - Bank telah memiliki Bagian Humas & Pelindungan Konsumen sesuai dengan 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

1
[Handwritten signature]

	<p>Keputusan Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Nomor 0460/KEP/DIR/RENSTRA/2024 tentang Standar Operasional Prosedur Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Unit Kerja, yang memiliki tugas memberikan sosialisasi kepada seluruh karyawan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 bertujuan mempublikasikan kinerja Bank serta memberikan informasi yang sesuai, baik untuk meng-<i>counter</i> pemberitaan negatif maupun memberikan edukasi kepada semua pihak.
<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 telah melakukan edukasi dan himbauan kepada nasabah untuk pencegahan terjadinya penipuan <i>online</i> 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 agreement</i> (SLA) penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank. - 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. - Bank telah memiliki Keputusan Direksi Nomor 0385/KEP/DIR/SEKPER/2024 tanggal 30 Juli 2024 tentang BPP Pelindungan Konsumen dan dalam proses penyempurnaan kebijakan berupa SOP Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. - Bank telah memiliki BPP dan SOP pada Divisi Sekretaris Perusahaan yang digunakan dalam rangka mitigasi risiko serta BPP Perlindungan Konsumen dan SOP Perjanjian Baku. Bank telah memiliki Keputusan Direksi Nomor 0520/KEP/DIR/SEKPER/2024 tanggal 20 September 2024 tentang Tata Kelola Pembuatan Iklan.
<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

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) dan Peremajaan Infrastruktur Jaringan Komunikasi & <i>Security Data Recovery Center</i> (DRC) agar dapat memitigasi risiko gangguan operasional <i>Data Center</i> sehingga layanan Bank berbasis IT dapat terjaga ketersediaan dan keandalannya. - Bank telah menerapkan <i>CCTV monitoring</i> secara tersentralisasi melalui <i>Internet of Things (IoT)</i> sehingga risiko adanya upaya <i>fraud</i> (<i>vandalisme, skimming, 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. Bank telah mengembangkan Aplikasi <i>Fraud Detection System</i> (FDS) dalam rangka pemantauan transaksi mencurigakan 24/7 pada layanan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan Non-APMK pada <i>channel Mobile Banking</i>, Uang Elektronik Balipay, BPD Bali <i>Merchant</i>, Agen Laku Pandai, <i>Internet Banking Business</i>, serta pemantauan pada <i>Dashboard FDS Partner Artajasa</i> dan Rintis - 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. - Pembentukan Bank BPD Bali <i>Computer Security Incident Response Team</i> (BPD BALI-CSIRT) untuk
--	---

	<p>memastikan penanganan insiden siber yang tepat dan proaktif terhadap potensi insiden siber di masa depan.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bank telah melakukan pengujian 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 dengan melibatkan Satuan Kerja terkait, Unit Kerja, serta Komite Pengarah TI- Atas pemberitaan negatif telah disikapi dengan baik oleh Bank melalui langkah-langkah dengan melakukan koordinasi ke Pimpinan Redaksi dan <i>Marketing Media Massa</i> 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.
--	--

