

## LAPORAN PUBLIKASI EKSPOSUR RISIKO DAN PERMODALAN

### J. Risiko Reputasi

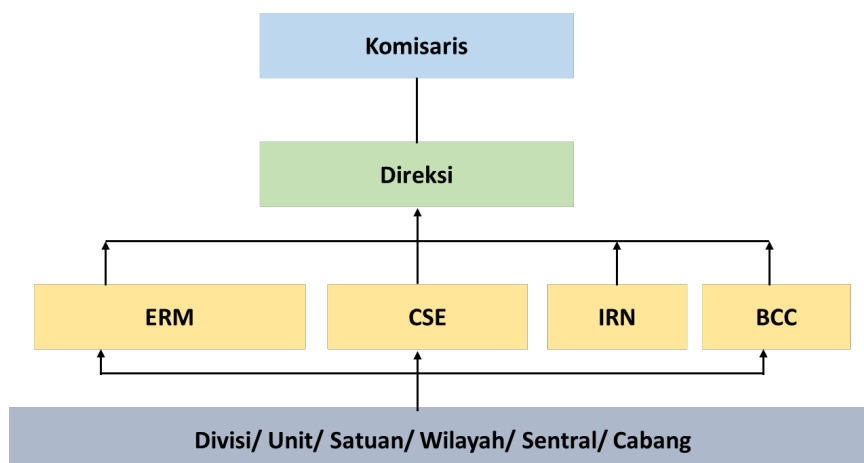
#### 43. Pengungkapan Kualitatif Umum

Risiko Reputasi merupakan risiko yang antara lain disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha Bank atau persepsi negatif terhadap Bank.

#### Tata Kelola dan Organisasi

Manajemen Risiko Reputasi dilakukan oleh Divisi Corporate Secretary (CSE) yang berada di bawah pengawasan aktif Direktur Utama. Pemantauan terhadap pemberitaan (*news management*) dan pengelolaan krisis komunikasi serta *monitoring* opini/ komentar *news* media atau sosial media dilakukan oleh Divisi Corporate Secretary. Sedangkan pengelolaan komplain/ keluhan nasabah dilakukan bekerja sama dengan BNI Contact Center (BCC).

Struktur Organisasi Manajemen Risiko Reputasi:



Keterangan:

1. Divisi/ Unit/ Satuan/ Wilayah/ Sentral/ Cabang menganalisa informasi atau *issue* yang berpotensi menimbulkan Risiko Reputasi.
2. Apabila memerlukan tindak lanjut maka dikoordinasikan dengan unit pengelola Risiko Reputasi (ERM, CSE, IRN dan BCC).
3. Unit pengelola Risiko Reputasi melaksanakan tindak lanjut dan evaluasi kemudian melaporkan kepada Direksi untuk disampaikan kepada Komisaris.
4. Dewan Komisaris dan Direksi melaksanakan pengawasan aktif terhadap penerapan Manajemen Risiko Reputasi.

#### Kebijakan dan Prosedur

Implementasi Manajemen Risiko Reputasi mengacu pada Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Reputasi serta Kebijakan dan Prosedur terkait lainnya.

#### Proses

Divisi Corporate Secretary membantu Direktur Utama dalam pelaksanaan fungsi dan proses Manajemen Risiko Reputasi, antara lain melalui proses sebagai berikut:

1. Identifikasi Risiko Reputasi, dilakukan dari beberapa sumber data/ atau informasi antara lain pemberitaan media massa, *website* BNI dan analisis jejaring media sosial, pengaduan/ komplain nasabah melalui layanan nasabah maupun lewat media massa dan media sosial, serta kuesioner survei kepuasan nasabah.

BNI harus mencatat dan menatausahakan setiap kejadian yang terkait dengan Risiko Reputasi, termasuk jumlah potensi kerugian yang diakibatkan kejadian dimaksud dalam suatu administrasi data. Pencatatan dan penatausahaan data tersebut disusun dalam suatu data statistik yang dapat digunakan untuk memproyeksikan potensi kerugian pada suatu periode dan aktivitas tertentu. Masing-masing kelompok data dan/ atau informasi ditangani secara berbeda sesuai dengan dampak Risiko Reputasi yang ditimbulkannya.

2. Pengukuran Risiko Reputasi, dilakukan dengan menggunakan indikator antara lain sebagai berikut:

- a. Frekuensi, Materialitas dan Eksposur Pemberitaan Negatif terhadap BNI

Frekuensi, jenis media dan materialitas pemberitaan negatif terhadap BNI, meliputi juga pengurus Bank, dengan melakukan pengukuran dan indikatornya sebagai berikut:

- 1) Frekuensi dan skala pemberitaan negatif BNI dan Entitas Anak di media cetak dan media *online*;
- 2) Materialisasi pemberitaan negatif dinilai berdasarkan tindak lanjut BNI menanggapi pemberitaan negatif.

- b. Frekuensi dan materialitas Keluhan Nasabah, pengukuran dan indikatornya adalah:

- 1) Frekuensi keluhan nasabah;
- 2) Penyelesaian keluhan nasabah;
- 3) Materialitas keluhan nasabah.

- c. Frekuensi dan materialitas pelanggaran Etika Bisnis/ norma-norma bisnis yang berlaku secara umum, pengukuran dan indikator, antara lain:

- 1) Frekuensi dan skala pemberitaan negatif terkait Transparansi Informasi Keuangan;
- 2) Frekuensi dan skala pemberitaan negatif terkait kerja sama bisnis BNI dengan pemangku kepentingan lainnya.

3. Pemantauan Risiko Reputasi, secara *bank wide* dilakukan oleh Divisi *Corporate Secretary* (CSE), dengan melaporkan Risiko Reputasi yang terjadi kepada Direksi baik secara insidental pada saat kejadian, maupun secara berkala termasuk tindak lanjut yang diperlukan.

Pemantauan terhadap pemberitaan (*news management*) dan pengelolaan krisis komunikasi serta *monitoring* opini/ komentar *news* media atau sosial media serta pemilihan strategi untuk merespon opini yang berkembang di sosial media dilakukan oleh Divisi *Corporate Secretary* (CSE). Sedangkan pengelolaan komplain/ keluhan nasabah dilakukan bekerja sama dengan BNI Contact Center (BCC) dalam rangka meningkatkan *customer experience*.

Evaluasi secara harian, mingguan, bulanan, triwulanan dan tahunan atas Risiko Reputasi yang dihadapi BNI, dituangkan dalam Laporan Media *Monitoring*.

#### 4. Pengendalian Risiko Reputasi

BNi segera menindaklanjuti dan mengatasi adanya keluhan nasabah dan gugatan hukum yang dapat meningkatkan eksposur Risiko Reputasi dan juga telah mengembangkan mekanisme dalam melakukan tindakan pengendalian Risiko Reputasi yang efektif.

Secara umum, pengendalian Risiko Reputasi dilakukan melalui 2 (dua) hal, yaitu:

- a. Pencegahan terjadinya peristiwa yang menimbulkan Risiko Reputasi;
- b. Pemulihan reputasi BNI setelah peristiwa yang menimbulkan Risiko Reputasi.

Mitigasi Risiko Reputasi maupun kejadian yang menimbulkan Risiko Reputasi dilakukan dengan mempertimbangkan materialitas permasalahan dan biaya. Meskipun demikian, dapat saja Risiko Reputasi tersebut diterima sepanjang masih sesuai dengan tingkat risiko yang akan diambil.

Beberapa upaya pengendalian risiko adalah dengan:

1. Melakukan standardisasi kompetensi *staff* kehumasan/ hubungan media di Divisi Corporate Secretary, kantor wilayah/ regional agar memiliki kemampuan dan kepekaan dalam merespon *issue* dan opini yang berkembang.
2. Menetapkan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai standar kecepatan melakukan respon atas komplain nasabah. Pengelolaan Risiko Reputasi pada saat krisis dilakukan melalui penetapan standar *Crisis Contingency Plan* yang diimplementasikan ketika terjadi krisis dari skala ringan hingga skala berat. *Crisis Contingency Plan* tersebut, terdiri dari:
  - a. *Review* masalah atau kronologis;
  - b. Alur informasi;
  - c. Penentuan *personal in charge*;
  - d. Penetapan kewenangan dan juru bicara;
  - e. Jadwal aktivitas penanganan krisis;
  - f. Alternatif strategi komunikasi;
  - g. Evaluasi.