

## LAPORAN PUBLIKASI EKSPOSUR RISIKO DAN PERMODALAN

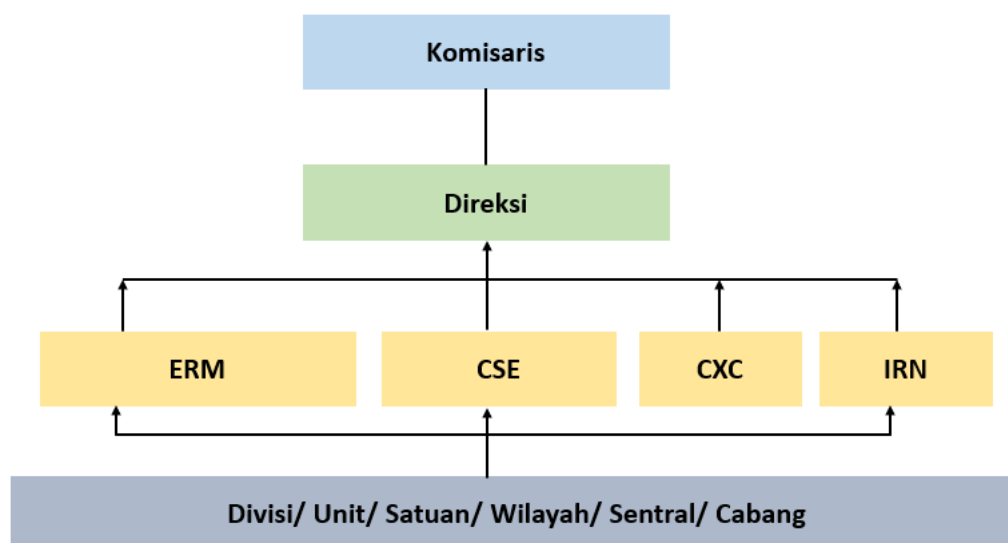
### J. Risiko Reputasi

#### 41. Pengungkapan Kualitatif Umum

Risiko Reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank. Risiko reputasi bersumber dari kejadian-kejadian yang telah merugikan reputasi Bank, misalnya pemberitaan negatif di media massa, pelanggaran etika bisnis, dan keluhan nasabah serta hal lain yang dapat menyebabkan Risiko Reputasi, misalnya kelemahan pada tata kelola, budaya perusahaan, dan praktik bisnis Bank serta adanya strategi komunikasi BNI yang kurang efektif.

#### Organisasi Manajemen Risiko Reputasi

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 *social media* dilakukan oleh Divisi Corporate Secretary (CSE), pengelolaan komplain/keluhan nasabah dilakukan oleh Divisi Customer Experience Center (CXC), sedangkan pengelolaan kegiatan yang berhubungan dengan kinerja dan *rating* perusahaan dilakukan oleh Divisi Investor Relation (IRN).



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, CXC dan IRN).
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.

#### Implementasi Pengelolaan Risiko Reputasi

Implementasi manajemen risiko reputasi mengacu pada Pedoman Perusahaan Manajemen Risiko Reputasi serta Kebijakan dan Prosedur terkait lainnya.

Divisi Corporate Secretary dan Divisi Customer Experience Center membantu Direksi dalam pelaksanaan fungsi dan proses manajemen risiko reputasi, antara lain melalui proses sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi

Identifikasi risiko reputasi dilakukan dari beberapa sumber data/ atau informasi antara lain pemberitaan media massa, situs BNI dan analisis jaringan media sosial, pengaduan/ komplain nasabah melalui layanan nasabah maupun lewat media massa dan media sosial, serta kuesioner kepuasan nasabah.

BNI harus mencatat dan menatausahakan setiap kejadian yang terkait dengan Risiko Reputasi, termasuk jumlah kerugian yang diakibatkan kejadian dimaksud dalam suatu administrasi data. Pencatatan dan penatausahaan data tersebut disusun dalam suatu data yang dapat digunakan untuk memproyeksikan 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

Pengukuran risiko reputasi dilakukan dengan menggunakan parameter:

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

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

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

##### b. Frekuensi dan materialitas Keluhan Nasabah, pengukuran dan indikatornya, antara lain:

- 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, antara lain:

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

#### 3. Pemantauan

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 media sosial serta pemilihan strategi untuk merespon opini yang berkembang di media sosial dilakukan oleh Divisi Corporate Secretary (CSE). Sedangkan pengelolaan komplain/ keluhan nasabah dilakukan oleh Divisi Customer Experience Center (CXC).

Evaluasi secara harian, mingguan, bulanan, triwulan dan tahunan atas risiko reputasi yang dihadapi BNI, dituangkan dalam Laporan Media Monitoring.

#### 4. Pengendalian

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

Beberapa upaya pengendalian risiko adalah dengan:

- a. Melakukan standarisasi kompetensi staf kehumasan/ hubungan masyarakat di Divisi Corporate Secretary, kantor wilayah/regional agar memiliki kemampuan kepekaan dalam merespon isu dan opini yang berkembang.
- b. Menetapkan Service Level Agreement (SLA) sebagai standar kecepatan melakukan respon atas keluhan nasabah.

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.

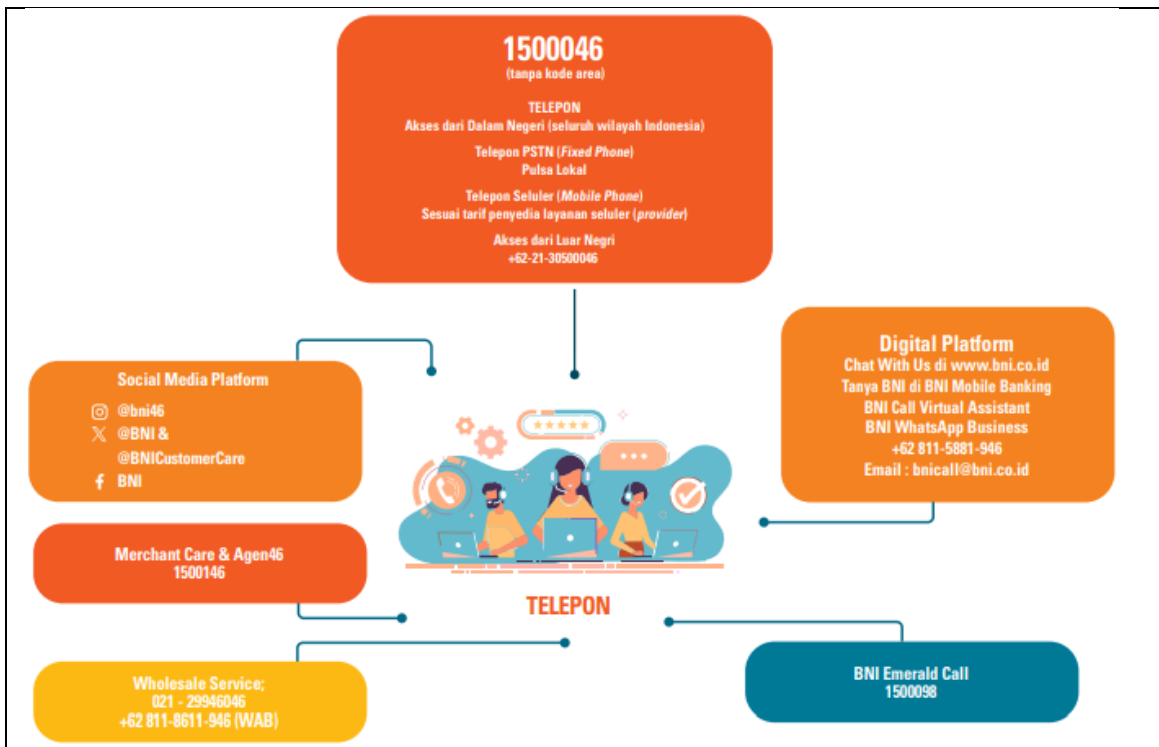
### **Kebijakan dan mekanisme dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan pemangku kepentingan lainnya**

#### **Kemudahan Akses Layanan**

Sejalan dengan salah satu misi BNI yaitu memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama, maka Customer Experience Center sebagai salah satu touch point BNI, terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah BNI.

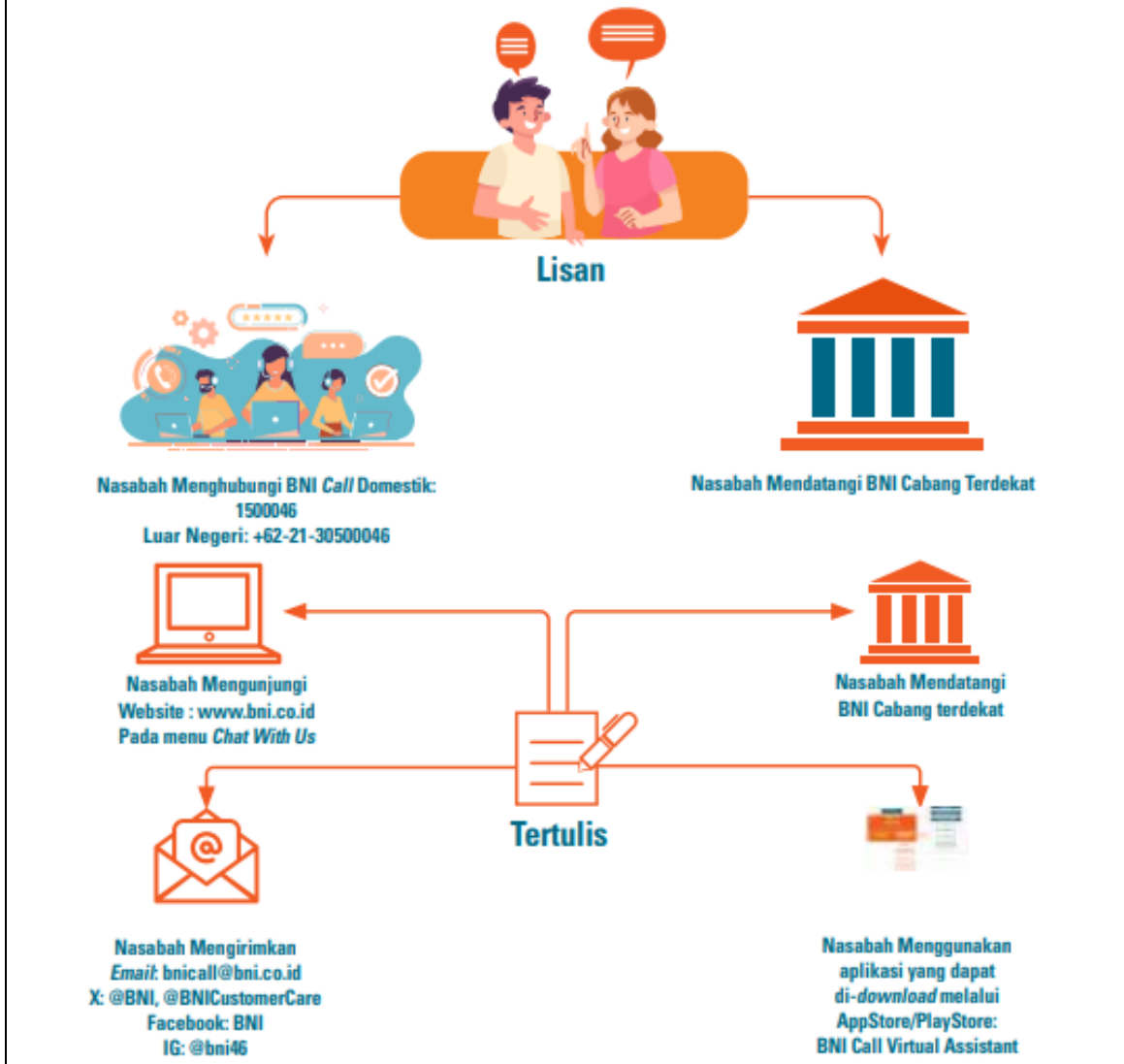
Ketersediaan layanan call selama 24/7 melalui BNI Call 1500046 (domestik) atau +62-21-30500046 (luar negeri) memberikan kemudahan kepada nasabah untuk berinteraksi dengan BNI kapanpun dan dimanapun. Dengan fokus pada layanan yang lebih mudah, cepat, dan ekonomis bagi nasabah, Customer Experience Center melakukan shifting layanan call ke layanan digital dengan menyediakan layanan media sosial di Facebook, Instagram, dan X, serta layanan live chat di website BNI, Tanya BNI di BNI Mobile Banking, WhatsApp Business dan aplikasi BNI Call Virtual Assistant yang dapat diunduh melalui Playstore dan Appstore. Selain itu nasabah dapat mengirimkan pengaduan ke BNI melalui email [bnicall@bni.co.id](mailto:bnicall@bni.co.id).

Senantiasa mendukung BNI Go Global, Customer Experience Center juga memiliki layanan Trade & Remittance dan Wholesale Service yang memberikan dukungan terhadap program BNI Xpora dan nasabah BNI Direct. Dengan layanan ini, baik nasabah dalam dan luar negeri (perorangan maupun korporasi) akan dibantu dalam melakukan transaksi ekspor impor. BNI juga memiliki Layanan BNI Emerald Call 1500098 untuk melayani nasabah prioritas BNI dan Layanan Merchant Care 1500146 untuk melayani nasabah merchant BNI dan Agen46. Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mendapatkan informasi serta menyampaikan permintaan dan pengaduan maka seluruh layanan di atas dapat diakses selama 24 jam.



### Prosedur Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah BNI

Nasabah BNI diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis.

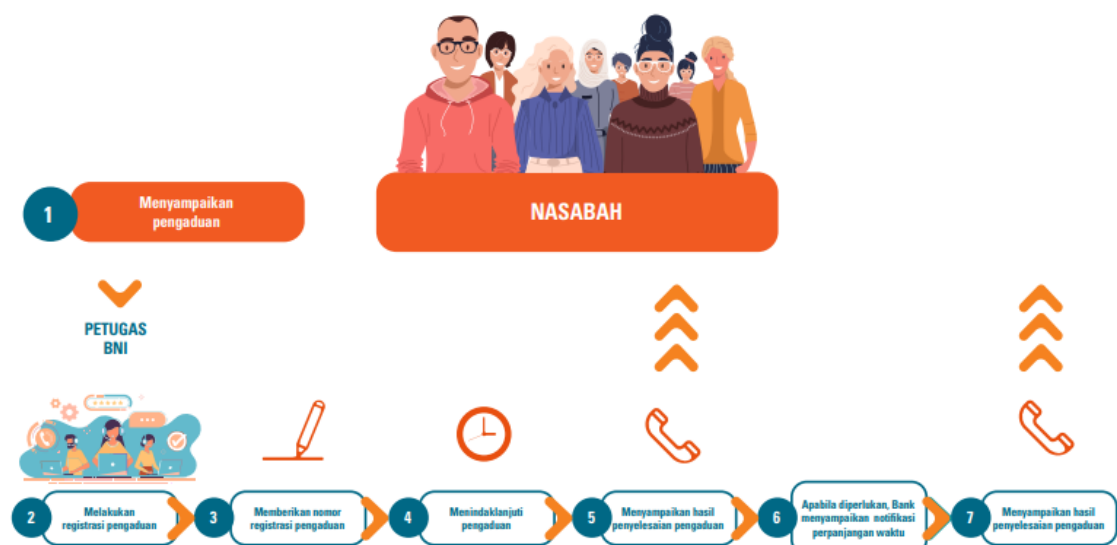


BNI memberikan solusi penyelesaian pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan maksimal 5 (lima) hari kerja, sementara penyelesaian pengaduan tertulis maksimal 20 (dua puluh) hari kerja. Apabila diperlukan dokumen pendukung atas pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan, maka BNI akan meminta nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Berkaitan dengan hal tersebut, nasabah dapat melengkapi dokumen atas pengaduan yang disampaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.

Dalam kondisi tertentu, penyelesaian pengaduan tertulis dapat diperpanjang dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya sesuai POJK No. 1/POJK.07/2013 yang telah diperbaharui melalui POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Adapun informasi perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada nasabah melalui sarana telepon, e-mail, surat ataupun WhatsApp.

Terhitung mulai 22 Desember 2023, BNI menerapkan penyelesaian pengaduan secara tertulis maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023. Peraturan tersebut juga menyebutkan nasabah dapat melengkapi dokumen atas pengaduan yang disampaikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.

### Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan



Apabila nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh BNI tidak memenuhi harapan, maka nasabah dapat melanjutkan proses penyelesaian pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sesuai POJK Nomor 6/ POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa dalam hal layanan pengaduan konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

## Pengelolaan Risiko Reputasi saat Krisis

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:

1. *Review* masalah atau kronologis
2. Alur informasi
3. Penentuan *person in charge* (PIC)
4. Penetapan kewenangan dan juru bicara
5. Jadwal aktivitas penanganan krisis
6. Alternatif strategi komunikasi
7. Evaluasi