

## Laporan Publikasi Eksposur Risiko - Operasional

31 Desember 2021

### I. Perhitungan Risiko Operasional

#### Tabel Pengungkapan Kuantitatif Risiko Operasional – Bank Secara Individual

(dalam jutaan Rupiah)

No	Pendekatan yang Digunakan	31 Desember 2021			31 Desember 2020		
		Pendapatan Bruto (Rata-rata 3 Tahun Terakhir)	Beban Modal	ATMR	Pendapatan Bruto (Rata-rata 3 Tahun Terakhir)	Beban Modal	ATMR
(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pendekatan Indikator Dasar	8.688.851	1.303.328	16.291.596	8.451.193	1.267.679	15.845.987
<b>Total</b>		8.688.851	1.303.328	16.291.596	8.451.193	1.267.679	15.845.987

#### Tabel Pengungkapan Kuantitatif Risiko Operasional – Bank Secara Konsolidasi dengan Perusahaan Anak

(dalam jutaan Rupiah)

No	Pendekatan yang Digunakan	31 Desember 2021			31 Desember 2020		
		Pendapatan Bruto (Rata-rata 3 Tahun Terakhir)	Beban Modal	ATMR	Pendapatan Bruto (Rata-rata 3 Tahun Terakhir)	Beban Modal	ATMR
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Pendekatan Indikator Dasar	12.343.405	1.851.511	23.143.885	12.441.111	1.866.167	23.327.084
<b>Total</b>		12.343.405	1.851.511	23.143.885	12.441.111	1.866.167	23.327.084

## II. Pengungkapan Kualitatif Umum

Risiko operasional didefinisikan sebagai risiko akibat ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi aktivitas operasional bank.

### 1. Tata kelola Manajemen Risiko Operasional

Dewan Komisaris dan Direksi melakukan pengawasan secara aktif terhadap Manajemen Risiko Operasional melalui berbagai komite seperti Komite Pemantau Risiko dan Komite Manajemen Risiko yang dilakukan secara berkala sesuai *terms of reference* masing-masing untuk membahas risiko operasional beserta pelaksanaannya.

Satuan Kerja Operational Risk & Anti Fraud Management (OR&AFM) yang memiliki garis pelaporan secara langsung kepada Direktur Manajemen Risiko, bertanggung jawab atas manajemen risiko operasional dan *fraud*. Bank telah merumuskan dan menetapkan profil dan tingkat risiko operasional secara memadai agar sejalan dengan sasaran dan strategi bisnis Bank secara keseluruhan. Pemantauan profil dan tingkat risiko operasional dilakukan melalui perangkat manajemen risiko operasional yaitu *operational risk appetite* dan *key risk indicator* yang menjadi bagian dalam kerangka kerja manajemen risiko operasional.

### 2. Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit

Satuan kerja OR&AFM bertanggung jawab dalam pembuatan dan pengembangan kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional dan dikaji ulang secara berkala, dengan mempertimbangkan setiap perubahan signifikan, baik secara internal maupun eksternal. Setiap unit kerja wajib berpedoman kepada kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional dalam menjalankan aktivitas operasionalnya sehari-hari. Bank juga telah memiliki sistem dan penetapan limit atau ambang batas untuk mendukung pengendalian umum dan khusus, seperti pemisahan tugas, cuti wajib tahunan, rekonsiliasi dan lainnya.

### 3. Kecukupan Proses Manajemen Risiko Operasional

Proses manajemen risiko operasional yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko berjalan secara terstruktur dan konsisten. Proses Manajemen Risiko Operasional di Bank diterapkan berdasarkan praktik terbaik yang efektif dan juga mencakup *Business Continuity Management* dan *Information Security Management*.

Tahapan proses manajemen risiko operasional yang mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas risiko operasional adalah sebagai berikut:

1. Risiko operasional dilakukan atas seluruh proses, produk, sistem, inisiatif dan struktur organisasi baru ataupun perubahannya. Identifikasi risiko operasional juga dilakukan melalui perangkat manajemen risiko operasional di antaranya *Risk Grading Matrix (RGM)*, *Process Risk Control (PRC)*, *Key Risk Indicator (KRI)* dan *Risk Acceptance (RA)*.
2. Proses pengukuran risiko meliputi kegiatan penilaian mandiri (*self-assessment*) secara berkala melalui *Key Control Self Assessment (KCSA)*, analisa kejadian dan kerugian risiko operasional, pelaksanaan aktivitas pemeriksaan oleh *Internal Control & Risk (ICR)*, pengukuran KRI dan *Operational Risk Appetite (ORA)* yang dilaporkan secara bulanan dalam rapat Komite Manajemen Risiko (KMR).
3. Pemantauan risiko operasional dilakukan melalui pelaporan kepada manajemen senior dan regulator, baik secara rutin ataupun *ad-hoc*, termasuk pelaporan kejadian dengan kategori signifikan melalui SINP (*Significant Incident Notification Protocol*). Hal ini diterapkan agar setiap permasalahan yang terjadi dapat segera ditindaklanjuti.
4. Pengendalian risiko operasional juga dilakukan dengan menerapkan mekanisme kontrol pencegahan, deteksi dan koreksi yang efektif dan/atau menyediakan asuransi yang mencukupi untuk meminimalkan dampak kerugian operasional bagi Bank. Sebagai salah satu tindakan pengendalian, Bank telah memiliki pedoman bagi Manajemen Kelangsungan Bisnis yang komprehensif yang merujuk kepada standar industri ISO-22301 yang diuji secara berkala.

Penyediaan *Internal Control & Risk System (ICRS* – sebelumnya *Operational Risk Management System/ORMS*) dilakukan untuk menyajikan kebutuhan informasi secara akurat, tepat waktu dan terkini untuk memudahkan analisis dan pengambilan keputusan.

Perhitungan Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) untuk risiko operasional yang dilakukan oleh Bank dan Entitas Anak saat ini menggunakan Pendekatan Indikator Dasar (*Basic Indicator Approach*). Selanjutnya, perhitungan KPMM dengan Pendekatan Standar (*Standardized Approach*) akan dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Bank dan Entitas Anak telah memiliki pedoman bagi pengelolaan kelangsungan usaha yang komprehensif dan mengacu kepada standar industri ISO 22301, dengan tujuan untuk mengantisipasi risiko operasional yang dapat terjadi dari situasi ekstrem/kritikal akibat bencana alam seperti banjir, gempa bumi dan juga faktor lainnya semacam kebakaran, gangguan sistem pasokan listrik, hingga situasi bisnis yang kurang menguntungkan. Hal ini untuk memastikan kelangsungan layanan kepada nasabah tetap terjamin.

Sejak awal penyebaran virus COVID-19 di Indonesia, Bank senantiasa berusaha untuk meminimalisir penyebaran virus di lingkungan kantor dengan membentuk suatu satuan gugus tugas yang dikepalai langsung oleh Direktur Utama. Adapun tujuan utama satuan gugus tugas Bank ini yaitu membuat dan melakukan langkah-langkah antisipasi yang juga menyelaraskan dengan program pemerintah guna memastikan kegiatan operasional Bank tetap dapat berjalan tanpa gangguan yang berarti.

#### **4. Sistem Pengendalian Internal atas Risiko Operasional**

Sistem pengendalian internal atas risiko operasional dilakukan melalui penerapan model 3 (tiga) lini pertahanan (*three lines of defense*). Pada lini pertahanan pertama, *Risk Taking Unit (RTU)* dibantu oleh *Business Risk/ICR* melaksanakan pengelolaan risiko operasional sehari-hari. Pada lini pertahanan kedua, satuan kerja OR&AFM bertugas untuk mengawasi pelaksanaan proses manajemen risiko untuk memastikan pelaksanaannya sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Pada lini pertahanan ketiga, Internal Audit secara independen bertanggung jawab memastikan bahwa risiko yang tersisa (*residual risks*) masih berada dalam batasan yang dapat ditoleransi oleh Bank.

Penyelarasan kerja antara pihak-pihak bertanggungjawab atas praktik pengendalian internal Bank dilakukan secara berkelanjutan melalui *ICR maturity self-assessment* yang terstandarisasi dan forum-forum yang diselenggarakan oleh satuan kerja OR&AFM untuk memfasilitasi fungsi *Internal Control & Risk*.

#### **5. Manajemen Risiko Fraud**

BTPN menerapkan *zero tolerance* terhadap setiap kejadian *fraud*. Bank senantiasa menindaklanjuti setiap kejadian *fraud* termasuk memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan maupun yang terlibat dalam kejadian *fraud* sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk melakukan pelaporan kepada pihak yang berwajib (bila diperlukan).

Bank telah memiliki kebijakan dan prosedur strategi *anti-fraud* yang memadai dan senantiasa disempurnakan secara berkesinambungan. Pengelolaan risiko *fraud* dilakukan secara sistematis melalui sejumlah proses dan strategi.

Terkait dengan proses pencegahan risiko *fraud*, Bank telah menjalankan program *anti-fraud awareness* untuk seluruh karyawan dan Penandatanganan pakta integritas yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, dan setiap pegawai bank. Penyesuaian terhadap kebijakan dan prosedur pengelolaan strategi *anti-fraud* dilakukan secara berkala sehingga tetap sesuai dengan kondisi terkini. Selain itu dilakukan kajian risiko *fraud* atas setiap produk, proses, sistem dan inisiatif baik baru maupun pengembangannya.

Sosialisasi *anti-fraud awareness* dilakukan melalui beberapa media, yaitu melalui *e-newsletter broadcast*, *email broadcast*, *wallpaper desktop PC/laptop*, *standing acrylics*, BTPN Info, penayangan video animasi *antifraud*,

*mandatory anti-fraud e-learning*, pelaksanaan deklarasi *anti-fraud* dan pelaksanaan *anti-fraud awareness* yang disampaikan secara in-class training maupun pelatihan secara virtual kepada karyawan. Selain itu, ada layanan *whistleblowing* di Bank yang dapat digunakan untuk melaporkan kejadian berindikasi *fraud*.

Bank juga memberikan pelatihan kesadaran *anti-fraud* maupun *Entertainment & Gift* terhadap pihak ketiga khususnya vendor secara berkala untuk turut serta membantu Bank dalam menjaga tata kelola yang baik.

Sejalan dengan strategi *anti-fraud* yang berlaku, Bank juga secara berkelanjutan terus melakukan sosialisasi pelaporan melalui *whistleblowing channel* sebagai salah satu media pendeteksian kejadian *fraud*, yang secara berkala dikomunikasikan kepada seluruh karyawan melalui berbagai media internal Bank. Karyawan dapat mengungkap dan melaporkan setiap Tindakan pelanggaran (*misconduct*) melalui saluran *e-mail* (Speak Your Mind, Ayo Lapor), Whatsapps, telepon, surat maupun pertemuan tatap muka.

Bank telah memiliki kebijakan yang memadai terkait proses investigasi dan pelaporan kejadian *fraud*. Untuk setiap kasus *fraud* yang terbukti, proses pemberian sanksi diputuskan oleh Komite *Fraud* dan melibatkan unit kerja terkait, Fungsi *Business Risk/ICR* terkait, satuan kerja Sumber Daya Manusia dan OR&AFM. Implementasi keputusan Komite *Fraud* dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk menentukan upaya perbaikan di masa yang akan datang