

## RISIKO REPUTASI

### 31 Desember 2020

Reputasi BTPN merupakan aset yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis. Oleh karena itu setiap kegiatan penyampaian pesan kepada pihak eksternal, baik yang melibatkan media massa maupun tidak, yang dinilai dapat memengaruhi reputasi perusahaan perlu dikoordinasikan kepada Corporate Communications yang berada didalam divisi Communications & Daya.

Mengacu pada SOP.01/CCOM/03/2018, Corporate Communications merupakan unit di bawah Direktorat Legal, Compliance & Corporate Secretary yang memiliki fungsi utama mengelola reputasi perusahaan, dengan cara melakukan aktivitas komunikasi (penyampaian informasi) kepada pihak internal dan eksternal.

Tugas dan fungsi pokok Corporate Communications yaitu mengelola reputasi perusahaan melalui aktivitas komunikasi yang efektif dan efisien sesuai dengan strategi, visi, misi dan nilai-nilai perusahaan. Terkait dengan fungsi pokok untuk mengelola reputasi perusahaan, Corporate Communications bertanggung jawab dan berperan sebagai pintu utama dalam penyampaian informasi internal dan eksternal. Corporate Communications juga melaksanakan fungsi pengawasan (kontrol & monitoring) seluruh aktivitas komunikasi BTPN secara umum dan secara khusus yang dilaksanakan oleh setiap unit bisnis dan unit pendukung.

1. Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit  
Profil risiko Bank secara Individu dan Konsolidasi pada triwulan III-2020, berada pada peringkat 2 (*Satisfactory*).
2. Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Pengendalian Risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko Mengacu pada *Crisis Communication Manual*, Divisi Communications & Daya adalah penanggung jawab komunikasi krisis reputasi di pusat dan menunjuk penanggung jawab komunikasi krisis reputasi di daerah (regional). Communication & Daya memberikan dukungan untuk semua aspek komunikasi eksternal dan internal mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga monitor dan evaluasi proses komunikasi di saat krisis reputasi.  
Tugas utama dalam situasi krisis reputasi, antara lain:
  - Menyusun strategi komunikasi dan taktik mengomunikasikan;
  - Merancang dan menyusun pesan-pesan pokok;

- Mempertimbangkan saluran (*channel*) komunikasi yang digunakan;
  - Menentukan juru bicara dan penanggung jawab komunikasi;
  - Melakukan koordinasi dengan penanggung jawab komunikasi dan juru bicara yang ditunjuk;
  - Melaksanakan fungsi komunikasi secara intensif kepada pihak eksternal dan internal;
  - Mengatur permintaan informasi atau wawancara dengan media;
  - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas komunikasi.
3. Sistem Pengendalian Internal atas Risiko Reputasi Mengacu pada SOP.01/CCOM/03/2018, Corporate Communications memiliki tugas dan fungsi utama mengelola reputasi Bank, dengan cara melakukan program komunikasi yang efektif dan berkualitas, untuk mendukung aktivitas Bank, sehingga tercapai visi dan misi Bank. SOP Corporate Communications menjadi pedoman pengelolaan reputasi Bank melalui program dan aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh Corporate Communications.

Untuk mengoptimalkan fungsi dan peran Corporate Communications maka seluruh program dan aktivitas penyampaian informasi yang dilaksanakan Corporate Communications harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Di antaranya, undang-undang dan peraturan instansi pemerintah terkait, kebijakan dan peraturan BTPN, Pedoman Kerja (*Standard Operating Procedures*) Corporate Communications, ketentuan dan peraturan terkait lainnya, serta prinsip *Good Corporate Governance*.

Corporate Communication merupakan unit di bawah Direktorat Legal, Compliance & Corporate Secretary yang terdiri dari fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. External Communication;
2. Internal Communication;
3. Corporate Brand & Activation