

## Pengungkapan Risiko Operasional

31 Desember 2020

### I. Perhitungan Risiko Operasional

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

(dalam jutaan Rupiah)

No	Pendekatan yang Digunakan	31 Desember 2020			31 Desember 2019		
		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	8.451.193	1.267.679	15.845.987	7.293.907	1.094.086	13.676.076
<b>Total</b>		8.451.193	1.267.679	15.845.987	7.293.907	1.094.086	13.676.076

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

(dalam jutaan Rupiah)

No	Pendekatan yang Digunakan	31 Desember 2020			31 Desember 2019		
		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	12.441.111	1.866.167	23.327.084	9.819.730	1.472.960	18.411.994
<b>Total</b>		12.441.111	1.866.167	23.327.084	9.819.730	1.472.960	18.411.994

## 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 pelaksanaan, kewenangan dan tanggung jawabnya.

Satuan kerja ORM (*Operational Risk Management*) yang memiliki garis pelaporan secara langsung kepada Direktur Manajemen Risiko, bertanggung jawab atas manajemen risiko operasional. Bank telah merumuskan dan menetapkan tingkat risiko operasional secara memadai agar sejalan dengan sasaran dan strategi bisnis Bank secara keseluruhan. Tingkat risiko operasional tersebut dituangkan ke dalam *operational risk appetite* yang didokumentasikan dalam Kerangka Kerja Manajemen Risiko Operasional.

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

Satuan kerja ORM bertanggung jawab dalam penyusunan dan pengembangan kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional. Kebijakan dan prosedur tersebut dikaji ulang secara berkala, dengan memperhitungkan 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 ambang batas (*limit*) untuk mendukung pengendalian umum dan khusus, seperti pemisahan tugas dan tanggung jawab, cuti wajib tahunan, rekonsiliasi dan lainnya.

### 3. Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Pengendalian Risiko serta Sistem Informasi Manajemen Risiko

Identifikasi risiko operasional dilakukan atas seluruh aktivitas/proses, produk, sistem dan organisasi. Selain dilakukan terhadap inisiatif baru Bank, pengkajian risiko juga dilakukan terhadap pengembangan ataupun perubahan. Proses identifikasi risiko operasional juga dilengkapi dengan perangkat manajemen risiko operasional diantaranya *Risk Grading Matrix*, *Risk Registration*, KORI (*Key Operational Risk Indicator*) dan *Risk Acceptance*.

Proses pengukuran risiko meliputi kegiatan penilaian mandiri (*self-assessment*) secara berkala melalui KCSA (*Key Control Self Assessment*), analisa kejadian dan kerugian operasional, pelaksanaan aktivitas pemeriksaan oleh ICR, pengukuran *Key Operational Risk Indicators* (KORI), pembuatan *operational risk appetite* yang dilaporkan secara berkala dalam rapat Komite Manajemen Risiko (KMR).

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*). Penerapan SINP akan memastikan bahwa setiap kejadian signifikan dapat segera ditindaklanjuti.

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.

*Operational Risk Management System* (ORMS) tersedia untuk menyajikan kebutuhan informasi secara akurat,

tepat waktu dan terkini untuk memudahkan analisis dan pengambilan keputusan.

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

Pengendalian internal atas risiko operasional dilakukan melalui penerapan model tiga lapis 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 ORM bertugas mengidentifikasi dan mengukur risiko yang melekat, serta memastikan kecukupan mekanisme pengendalian yang telah diterapkan.

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 (*risk tolerance*). 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 ORM untuk memfasilitasi fungsi *Internal Control & Risk*.

#### **5. Fraud Risk Management**

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

Terkait dengan proses pencegahan risiko *fraud* maka Bank telah menjalankan program *anti-fraud awareness* untuk seluruh karyawan dan persyaratan pakta integritas yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, dan setiap pegawai bank. Pengkinian berkala terhadap kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan strategi *anti-fraud* dilakukan untuk memastikan relevansinya dengan kondisi terkini, serta melakukan penilaian risiko atas setiap proposal inisiatif, produk dan aktivitas Bank baik yang baru maupun yang sedang dalam pengembangan. Sosialisasi *anti-fraud awareness* dilakukan melalui beberapa media, seperti *e-newsletter*, *email broadcast*, *wallpaper desktop PC/laptop*, *standing acrylics*, komik strip pada *B-Connect*, *BTPN Info*, penayangan video animasi *anti-fraud*, penambahan informasi layanan *whistleblowing* pada *website* Bank BTPN yang dapat digunakan untuk pelaporan kejadian berindikasi *fraud*, pelaksanaan *mandatory assessment anti-fraud* melalui *e-learning*, pelaksanaan deklarasi *anti-fraud* melalui *e-learning* dan *anti-fraud awareness* yang disampaikan secara *in-class training* maupun *online training* kepada karyawan

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

Bank juga telah memiliki kebijakan yang memadai terkait proses investigasi dan pelaporan kejadian pelanggaran. Untuk setiap kasus *fraud* yang terbukti, sanksi akan diberikan dan diputuskan oleh Komite *Fraud* dengan melibatkan unit kerja terkait, Fungsi *Business Risk/ICR* terkait, unit Sumber Daya Manusia dan *Anti-Fraud Management* (AFM). Keputusan Komite *Fraud* dipantau dan dievaluasi secara berkala untuk perbaikan di masa yang akan datang.