

MANAJEMEN RISIKO

IMPLEMENTASI MANAJEMEN RISIKO

Manajemen Risiko adalah suatu aktivitas untuk mengendalikan risiko dengan melalui suatu proses untuk identifikasi, pengukuran, evaluasi dan monitoring terhadap portofolio untuk memperkirakan kerugian potensial yang mungkin terjadi. Sehingga dengan penerapan manajemen risiko, kerugian yang mungkin terjadi diharapkan dapat dimitigasi dan diminimalisir dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tanggal 16 Maret 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 34/SEOJK.03/2016 tanggal 1 September 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bank Umum, Bank telah memiliki kebijakan manajemen risiko yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi Bank Nomor 056/182/DIR/MJR/KEP tanggal 7 September 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Kebijakan Manajemen Risiko. Penerapan manajemen risiko di Bank mencakup 4 (empat) pilar sesuai dengan peraturan perundang-undangan dimaksud, yaitu:

1. PENGAWASAN AKTIF DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

Dewan Komisaris dan Direksi secara aktif melakukan persetujuan serta mengevaluasi kebijakan dan strategi risiko secara periodik. Kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan Dewan Komisaris digunakan sebagai acuan oleh Direksi untuk menjalankan tujuan perusahaan tersebut dan telah mempertimbangkan toleransi risiko serta dampaknya terhadap permodalan, menjabarkan serta mengkomunikasikan kebijakan dan strategi risiko kepada seluruh Satuan Kerja terkait serta melakukan evaluasi implementasinya.

2. KECUKUPAN KEBIJAKAN DAN PROSEDUR MANAJEMEN RISIKO SERTA PENETAPAN LIMIT RISIKO

Dalam tata kelola yang sehat (*good governance*), salah satu prinsipnya adalah tata kelola tanggung jawab (*responsibility*) atas kewenangan petugas maupun pejabat Bank untuk melakukan suatu aktivitas kegiatan usaha perbankan pada suatu unit kerja. Untuk itu dalam rangka mitigasi risiko (*risk mitigation*) suatu kegiatan usaha pada suatu unit kerja dan dalam rangka penerapan pengendalian intern yang baik (*best practice*), perlu adanya penetapan limit dari masing-masing jenis kegiatan usaha, agar risiko yang timbul dapat diminimalisir.

Penetapan limit terdiri dari limit secara keseluruhan (*exposure limit*), limit individual (*individual limit*), limit counterparty (*counterparty limit*), limit per jenis risiko dan limit per aktivitas fungsional tertentu yang memiliki eksposur risiko.

RISK MANAGEMENT

RISK MANAGEMENT IMPLEMENTATION

Risk Management is a controlling risk activity through the process of identifying, measuring, evaluating and monitoring to a portfolio in estimating potential losses that might occur. Therefore, with the application of risk management, those potential losses that might occur it is expected to bring proper mitigation and minimization.

Based on the Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.03/2016 dated March 16, 2016, concerning Application of Risk Management for Commercial Banks and Financial Services Authority Circular Letter Number 34/SEOJK.03/2016 dated September 1, 2016, concerning Application of Risk Management for Commercial Banks, the Bank had a risk management policy as stipulated by the Decree of the Bank's Director Number 056/182/DIR/MJR/KEP dated September 7, 2017, concerning the Implementing Risk Management Policies Guidelines. The application of risk management at the Bank includes four pillars aligned with the relevant laws and regulations, particularly:

1. ACTIVE SUPERVISION OF THE BOARD OF DIRECTORS AND COMMISSIONERS

The Board of Commissioners and Directors grant the approval as well as evaluate the risk policies and strategies actively and periodically. Conducted by the Board of Commissioners, the establishment of policies and strategies functions as a reference for the Board of Directors to conduct out the Company's objective and that has estimated risk tolerance and its impact on capital, informing and communicating the risk policies and strategies and evaluating its implementation to all related work units.

2. ADEQUACY OF RISK MANAGEMENT POLICIES AND PROCEDURES AND RISK LIMIT DETERMINATION

In implementing good corporate governance, one of the governance principles is responsible for the authority of the Bank officers and officials to conduct out operational banking business in a work unit. Therefore, to mitigate operational business risk in a work unit also to utilize excellent internal control (*best practice*), it is necessary to determine the business limit of each type so that the Company can minimize the arising risk.

The limit determination consists of overall limits (*exposure limit*), individual limits, counterparty limits, limits per type of risk and limits per certain functional activity that holds risk exposure.

3. KECUKUPAN PROSES IDENTIFIKASI, PENGUKURAN, PEMANTAUAN, DAN PENGENDALIAN RISIKO SERTA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RISIKO

Pedoman kebijakan pengendalian risiko telah memberikan acuan proses identifikasi dan pengukuran risiko secara memadai. Bank telah mengukur dan memantau secara rutin dengan mempertimbangkan berbagai komponen risiko dan telah disusun secara akurat dan disampaikan tepat waktu kepada Komite Manajemen Risiko/Direksi.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.03/2017 tanggal 17 Maret 2017 perihal Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, Faktor komposit penilaian Tingkat Kesehatan Bank terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu:

- Profil Risiko (*Risk Profile*);
- Tata Kelola (*GCG*);
- Rentabilitas (*Earnings*); dan
- Permodalan (*Capital*).

Penentuan peringkat komposit Tingkat Kesehatan Bank menggunakan pendekatan risiko (*Risk Based Bank Rating/RBBR*) dengan mempertimbangkan unsur *judgement*. Hal ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi faktor internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan risiko atau mempengaruhi kinerja keuangan Bank pada saat ini dan di masa yang akan datang, sehingga Bank diharapkan mampu mendeteksi secara dini akar permasalahan serta mengambil langkah-langkah pencegahan dan perbaikan secara efektif dan efisien.

Penggunaan parameter/indikator dalam tiap faktor penilaian dengan memperhatikan karakteristik dan kompleksitas usaha Bank sehingga dapat mencerminkan kondisi Bank dengan lebih baik. Selain itu, penilaian Tingkat Kesehatan Bank juga telah memperhatikan materialitas dan signifikansi faktor-faktor penilaian yaitu Profil Risiko, Tata Kelola, Rentabilitas dan Permodalan dalam menyimpulkan hasil penilaian dan menetapkan peringkat faktor.

4. SISTEM PENGENDALIAN INTERN YANG MENYELURUH

Bank memiliki struktur organisasi yang menggambarkan secara jelas batas wewenang dan tanggung jawab Satuan Kerja yang menangani manajemen risiko. Di dalam organisasi yang dimiliki, terdapat pemisahan fungsi yang jelas antara Unit Kerja Operasional (*business unit*) dengan Satuan Kerja yang melaksanakan pengendalian. Hanya pejabat yang ditunjuk saja yang memiliki wewenang untuk mengakses, memodifikasi dan mengubah model pengukuran risiko. Kerangka pengelolaan risiko dilakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan kemampuannya berfungsi sesuai standar yang ditetapkan dan memantau tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan regulator.

ORGANISASI MANAJEMEN RISIKO

Organisasi dalam pengelolaan manajemen risiko di Bank dipimpin oleh seorang Direktur yang bertanggung jawab dalam pengelolaan risiko, yaitu Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko. Untuk membantu Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko, Bank telah membentuk Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR),

3. ADEQUACY OF RISK IDENTIFICATION, MEASUREMENT, MONITORING AND CONTROL PROCESS AS WELL AS RISK MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

The risk control policy guideline has provided an adequate reference for identifying and measuring risk process. Bank Jatim has measured and monitored various risk components and has been accurately prepared with a well-scheduled information conveyance to the Risk Management Committee/Directors regularly.

Based on the Financial Services Authority Circular Number 14/SEOJK.03/2017 dated March 17, 2017, concerning the Evaluation of Commercial Banks Soundness Level Rating, the composite factor consists of four evaluation components, namely:

- Risk Profile;
- GCG
- Rentability (Earnings); and
- Capital

The composite ranking of Soundness Level Rating uses a risk approach well-known as Risk-Based Bank Rating by considering the element of judgment. Besides, this accomplished by identifying internal and external factors which potentially can increase risk or affect the current or future Bank's financial performance, so Bank Jatim capability is expected to detect the root causes early and take preventive and corrective measures effectively and efficiently.

The used parameters or indicators also take into account the characteristics and complexity of Bank Jatim business in each assessment factor aims a better impression of the Bank condition. Not to mention, the Soundness Level Rating assessment consider the accounting materiality and significance of the assessment factors, particularly; risk profile, corporate governance, rentability and capital in summarizing an assessment results and determining the factor ranking.

4. COMPREHENSIVE INTERNAL CONTROL SYSTEM

The Bank has an organizational structure that clearly illustrates the limits of the authority and responsibilities of the Work Unit that handles risk management. Within the organization owned, there is a clear separation of functions between the Operational Work Unit (*business unit*) with the Work Unit that carries out control. Only appointed officials have the authority to access, modify and change risk measurement models. The risk management framework is evaluated periodically to ensure its ability to function according to established standards and monitor the follow-up of the regulator's audit findings.

RISK MANAGEMENT ORGANIZATION

Risk management organization is led by the Risk Management Director who responsible for risk management. To assist the Risk Management Director, Bank Jatim has established a Risk Management Unit which is the Company's Risk Management Division holds responsible to the Board of Directors conduct out an independent risk management evaluation function.

yaitu Divisi Manajemen Risiko Perusahaan yang bertanggung jawab kepada Direksi, untuk melakukan fungsi evaluasi pengelolaan risiko secara independen.

PROSES EVALUASI RISIKO

Divisi Manajemen Risiko Perusahaan menyusun Laporan Evaluasi Risiko secara periodik, yaitu triwulanan, serta menyampaikan laporan-laporan tersebut ke berbagai jenjang manajemen termasuk kepada Dewan Komisaris, serta kepada pihak eksternal terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, Divisi Manajemen Risiko Perusahaan telah melakukan koordinasi dengan Divisi Audit Intern untuk membahas hasil temuan audit sebagai bahan untuk evaluasi risiko dan meminimalisasi risiko yang terjadi. Hasil temuan tersebut diserahkan ke Divisi Manajemen Risiko Perusahaan untuk mitigasi sesuai dengan 8 (delapan) risiko dan diberikan solusi atas temuan tersebut.

PROFIL RISIKO-RISIKO YANG DIHADAPI BANK JATIM

LAPORAN PROFIL RISIKO BANK			
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk			
Periode: Desember 2019			
JENIS RISIKO	INHERENT RISK	KUALITAS PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO	KOMPOSIT
Risiko Kredit	Moderate	Fair	Peringkat 3
Risiko Pasar	LowMod	Fair	Peringkat 2
Risiko Likuiditas	LowMod	Fair	Peringkat 2
Risiko Operasional	Moderate	Fair	Peringkat 3
Risiko Hukum	LowMod	Fair	Peringkat 2
Risiko Strategik	LowMod	Fair	Peringkat 2
Risiko Kepatuhan	LowMod	Fair	Peringkat 2
Risiko Reputasi	LowMod	Fair	Peringkat 2
Nilai Komposit	LOWMOD	FAIR	Peringkat 2

Risiko-risiko yang melekat pada bisnis Bank Jatim sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan adalah 8 (delapan) risiko yang meliputi Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Strategik, Risiko Kepatuhan dan Risiko Reputasi. Penjelasan mengenai masing-masing risiko tersebut sebagai berikut:

RISIKO KREDIT

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 risiko kredit didefinisikan sebagai risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajibannya termasuk risiko kredit akibat kegagalan debitur, risiko konsentrasi kredit, *counterparty credit risk*, dan *settlement risk*.

Pengelolaan risiko kredit di Bank Jatim sampai bulan desember tahun 2019 telah diupayakan secara optimal yang tercermin dari peringkat penilaian profil risiko kredit pada bulan desember 2019 adalah *moderate*. Adapun kualitas penerapan manajemen risiko kredit terkait pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi, telah berjalan sesuai dengan fungsinya sehingga

RISK EVALUATION PROCESS

The Bank's Risk Management Division prepares Risk Evaluation Reports on a periodic basis, i.e. quarterly, and submits these reports to various levels of management including to the Board of Commissioners, as well as to related external parties such as the Financial Services Authority. In addition, the Bank's Risk Management Division has coordinated with the Internal Audit Division to discuss audit findings as material for evaluating risks and minimizing risks that occur. The findings are submitted to the Company's Risk Management Division for mitigation in accordance with 8 (eight) risks and solutions are given.

PROFILE OF RISKS FACED BY BANK JATIM

REPORT OF BANK RISK PROFILE			
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk			
Period: December 2019			
TYPE OF RISK	INHERENT RISK	QUALITY OF RISK MANAGEMENT IMPLEMENTATION	COMPOSITE
Credit Risk	Moderate	Fair	Rank 3
Market Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Liquidity Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Operational Risk	Moderate	Fair	Rank 3
Legal Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Strategic Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Compliance Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Reputational Risk	LowMod	Fair	Rank 2
Composite Score	LOWMOD	FAIR	Rank 2

The risks inherent in the Bank Jatim Business aligned with the provisions of the Financial Services Authority stipulated eight risks includes Credit Risk, Market Risk, Liquidity Risk, Operational Risk, Legal Risk, Strategic Risk, Compliance Risk, and Reputation Risk. A better description of each risk as follows:

CREDIT RISK

Based on the Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.03/2016, credit risk defined as the arising risk from other parties which failed to fulfill their obligations including credit risk due to debtor failure, credit concentration risk, counterparty credit risk, and settlement risk.

Until December 2019, Bank Jatim Management of credit risk has optimally pursued as reflected in credit risk profile rating in December 2019 results in a moderate ranking. As for the quality of credit risk management implementation related to the active supervision of the Board of Commissioners and Directors has carried out

penilaian umum terhadap kualitas penerapan manajemen risiko kredit adalah *fair*, sehingga peringkat komposit untuk risiko kredit adalah peringkat 3.

Dari sisi kebijakan, Bank Jatim selalu melakukan *review* dan memperbaharui penetapan limit penyediaan dana mengikuti perkembangan bisnis dan organisasi. Dalam proses limit penyediaan dana mengikuti perkembangan bisnis dan organisasi. Divisi Manajemen Risiko Perusahaan memberikan *review* dan penentuan *level* risiko dalam penentuan fasilitas transaksi (*Limit Counterparty*), serta pemantauan atas *Risk Appetite* dan Limit Risiko Kredit secara rutin. Dalam hal penguatan Manajemen Risiko Kredit, Bank juga membentuk unit/ Divisi Risiko Kredit yang secara khusus berkonsentrasi dalam bidang perkreditan.

- Potensi Kerugian

Potensi kerugian atas aktivitas penyaluran kredit Bank dapat muncul akibat Sumber Daya Manusia dibidang perkreditan memiliki pengetahuan kurang memadai, Internal proses bidang perkreditan yang kurang baik, analisa kredit yang kurang akurat dan mendalam, pendanaan pada sektor yang berisiko tinggi, konsentrasi kredit, maupun atas aktivitas placement ataupun pembelian surat berharga pada perusahaan yang dinilai kurang *bonafide* sehingga menyebabkan gagal bayar dan menimbulkan kerugian Bank karena harus membentuk CKPN, pengurangan laba akibat kredit hapus buku, biaya yang timbul karena proses penyelesaian kredit (biaya penagihan, proses hukum, proses lelang), dan juga sumberdaya yang harus dialokasikan dalam rangka penagihan dan restrukturisasi kredit. Selain itu kerugian atas kredit, juga dapat diakibatkan karena kegagalan dalam proses *settlement*.

- Mitigasi

Upaya mitigasi yang dapat dilakukan terhadap potensi kerugian atas risiko kredit adalah: meningkatkan pengetahuan analis kredit dibidang perkreditan agar lebih profesional & menguasai bidang tugasnya dengan baik, perbaikan system dan prosedur dalam bidang perkreditan, pembinaan dan monitoring atas kredit yang telah direalisasikan, upaya penagihan yang lebih intensif terhadap nasabah-nasabah yang Dalam Perhatian Khusus (DPK) agar tidak menjadi memburuk kolektibilitasnya, peningkatan fungsi supervisi kredit, menerapkan prinsip *Prudential Banking* dalam ekspansi kredit, melakukan pengawasan sistem dan prosedur yang telah dimiliki, dan juga analisa *Counterparty* secara cermat & baik.

RISIKO PASAR

Risiko pasar adalah risiko pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk risiko perubahan harga *option*. Manajemen risiko pasar bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif akibat perubahan kondisi pasar terhadap aset permodalan Bank. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, pengelolaan risiko pasar Bank Jatim yang tercermin dalam peringkat penilaian profil risiko pasar pada bulan desember 2019 adalah berpredikat *Low to Moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit yaitu peringkat 2.

its duties aligned with its functions impact on a general the quality of credit risk management assessment of is fair so that the credit risk composite rating is ranked 3.

In terms of policy, Bank Jatim constantly reviews and updates the limits of the provision of funds following the development of businesses and organizations. As for the process of limiting the provision of funds to maintain business and organization developments. The Company's Risk Management Division also reviews and determines the risk level in determining Transaction Facilities, as well as monitoring Risk Appetite and Credit Risk Limit regularly. In terms of strengthening Credit Risk Management, Bank Jatim also formed a Credit Risk Division/Unit specifically focused in the credit sector.

- Potential Losses

Potential losses on the bank lending activities can arise due to insufficient knowledge, inadequate internal credit processes, inaccurate in-depth credit analysis, funding in potentially high-risk sectors, credit concentration, and placement activities or the securities purchases in considered less bona fide company handled by Human Resource responsible in the credit sector, inducing defaults and bank losses which forced to form Impairment on Non-Financial Assets, costs incurred due to the credit settlement process (collection fees, legal process, auction process), as well as resources required to allocated in the context of collecting and restructuring credit. Besides that, credit losses can also evoked in settlement failure process.

- Mitigation

The invented mitigation effort towards credit risk potential losses is: Advancing the knowledge of Credit Analysts in the credit field aims to be more professional and master their duties, improving systems and procedures in the credit field, fostering and monitoring credit realization, more intensive collection efforts for 'The Special Case customers' to prevent collectability deterioration, increase the supervision credit function, implement the principle of Prudential Banking in credit expansion, supervise existing systems and procedures, as well as accurate and excellent Counterparty analyze.

MARKET RISK

Market risk is a risk in the balance sheet and administrative account including derivative transactions, due to overall changes in the market condition, particularly the changes risk in option prices. Market risk management aims to minimize the possibility of negative impacts due to the market changes towards Bank Jatim capital assets. Aligned with Financial Service Authority regulation, Bank Jatim market risk management as reflected in the market risk profile rating in December 2019 results in low ranking for inherent risk and fair ranking for the quality of risk management implementation, so in general the composite rating is ranked 2.

- Potensi Kerugian

Potensi kerugian yang timbul akibat risiko pasar dapat terjadi atas hal-hal sebagai berikut antara lain adanya perubahan suku bunga Bank yang berdampak pada portofolio Bank (selisih terhadap portofolio Rate Sensitif Asset/RSA & Rate Sensitif Liability/RSL), perubahan nilai tukar atas valuta asing dimana Bank mengalami kerugian atas selisih nilai tukar yang timbul, perubahan harga atas portofolio Bank, perubahan rating ataupun performa keuangan obligor yaitu turunnya nilai suatu portofolio Bank (atas surat berharga ataupun obligasi), kondisi pasar yang tidak efisien sehingga mempengaruhi akurasi penilaian dalam bertransaksi sehingga dapat menimbulkan kerugian saat itu (baik pada pasar uang maupun pasar saham), serta kerugian lain yang ditimbulkan oleh situasi politik yang memburuk.

- Mitigasi

Adapun upaya mitigasi yang dapat dilakukan terhadap potensi kerugian atas risiko pasar adalah: Penerapan *floating interest rate*, monitoring Posisi Devisa Netto sesuai ketentuan regulator, analisa *Counterparty* dengan baik dan akurat, pertimbangan atas *rating Counterparty*, penetapan dan monitoring atas *Limit Dealer*, *Stop Loss & Cut Loss*, Pemantauan atas transaksi *off Market*, penyediaan yang baik atas data historical dan potensi pasar, Penerapan analisis teknikal & fundamental pada transaksi yang terekspos risiko pasar, dan juga implementasi atas Limit IRRBB atas *Asset* maupun *Liability* yang sensitif terhadap perubahan suku bunga (RSA & RSL).

RISIKO LIKUIDITAS

Risiko Likuiditas merupakan Risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Bank. Pengelolaan risiko likuiditas Bank Jatim yang tercermin dari penilaian profil risiko likuiditas pada bulan desember 2019 adalah berpredikat *low to moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit 2 untuk risiko likuiditas.

- Potensi Kerugian

Potensi kerugian yang timbul akibat risiko likuiditas dapat terjadi atas hal-hal sebagai berikut: adanya penarikan besar-besaran di luar *behavior* perusahaan, adanya *rush* pengaruh faktor eksternal, kegiatan *funding* atas dana pihak ketiga yang mengalami stagnasi, pembayaran angsuran atas debitur kredit yang tidak lancar atau macet, *gap liquidity & maturity profile* yang kurang baik sehingga membawa kecenderungan pada penyediaan dana mahal, terbatas atau berkurangnya potensi untuk ekspansi kredit, ataupun dampak kerugian Bank lainnya yang lebih luas, yang timbul akibat risiko reputasi.

- Mitigasi

Adapun upaya mitigasi yang dapat dilakukan terhadap potensi kerugian atas risiko likuiditas adalah melaksanakan antisipasi dan monitoring atas penarikan dana yang dilakukan oleh nasabah baik berupa penarikan melalui kliring maupun penarikan tunai atas semua dana masuk baik melalui *incoming transfer* maupun setoran tunai nasabah (*behavior*

- Potential Losses

Potential losses arising from market risk might occur on the following matters, such as the change of Bank interest rates impact on the Bank portfolio (Gap ratio Rate Sensitive Asset & Rate Sensitive Liability portfolio), fluctuating exchange rates changes arise for foreign currency leads Bank to suffer losses, changes in prices of the Bank's portfolio, changes in rating or obligor's financial performance means the bank's portfolio value decline (for securities or bonds), inefficient market conditions affected the accuracy of valuation in the financial transactions inducing current financial losses (both in the capital and stock market), as well as other losses associated with political deterioration.

- Mitigation

The undertaken mitigation efforts made against potential losses on market risk, among others are: the application of floating interest rates, monitor of Net Open Position aligned with regulatory provisions, an excellent and accurate counterparty analysis, counterparty ratings consideration, determinate and monitor of dealer limits, stop loss & cut loss, monitor over off Market transactions, good provision of historical and data of potential market, application of technical and fundamental analysis on transactions exposed to market risk, also the IRRBB Limit on Assets and Liabilities implementation sensitive to interest rates changes (Risk Sensitive Assets and Risk Sensitive Liabilities).

LIQUIDITY RISK

Liquidity Risk is a due risk to the Bank inability to fulfill overdue obligations from cash flow funding sources and or from high-quality possibly pledged liquid assets, without disrupting business activities and financial condition of the Bank. Bank Jatim liquidity risk management reflected in the liquidity risk profile assessment in December 2019 result in classified low to moderate ranking for inherent risk and fair ranking for the quality of risk management implementation so that a liquidity risk composite rating is ranked 2.

- Potential Losses

Potential losses arising from liquidity risk can occur on the following matters: a large-scale withdrawal in behavior outside work, a rush of external factors, funding for stagnant Third-Party Funds, installment under-performing payments credit debtors, unfavorable liquidity & maturity profile gap, which leads a tendency towards the provision of expensive, limited funds or reduced potential for credit expansion, or more broader impact of bank losses, arising from reputational risk.

- Mitigation

The undertaken mitigation effort of potential losses on liquidity risk is to anticipate and monitor funds withdrawals that have been made by customers in withdrawals form through bank clearance and cash withdrawals through incoming funds both in incoming transfers and customer cash deposits (customer behavior). Bank Jatim has conducted

nasabah), membuat analisa sensitivitas likuiditas Bank terhadap skenario penarikan dana terbesar yang pernah terjadi, meningkatkan akses kepada sumber pendanaan, meningkatkan dan menjaga stabilitas Dana Pihak Ketiga.

Selain menjaga *primary reserves*, Bank Jatim juga menjaga *secondary reserves* dan membuat proyeksi arus kas terinci dalam mata uang rupiah terhadap gejolak tingkat bunga. Melakukan *management gap* sehingga terhindar atau meminimumkan gejolak tingkat bunga sehingga dapat dicapai keuntungan stabil dan berkembang. Bank juga senantiasa meningkatkan jumlah *Counterparty* yang baik dan menjalin hubungan yang baik terutama dalam bidang penyediaan likuiditas serta senantiasa menyusun berbagai bentuk *Contingency Funding Plan* (CFP) pada berbagai situasi baik normal maupun krisis.

RISIKO OPERASIONAL

Risiko operasional didefinisikan sebagai risiko atas kerugian yang terjadi akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank. Dalam mengukur risiko operasional, Bank Jatim melakukan perhitungan kebutuhan modal untuk risiko operasional dengan menggunakan pendekatan indikator dasar sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 24/SEOJK.03/2016 tanggal 14 Juli 2016 perihal perhitungan Asset Tertimbang Menurut Risiko (ATMR) untuk risiko operasional dengan menggunakan pendekatan indikator dasar.

Risiko operasional merupakan kategori risiko yang sangat penting, mengingat model bisnis dan produk serta layanan perbankan Bank Jatim yang terus tumbuh dan menjadi lebih kompleks dan beragam. Agar aktivitas fungsional, produk atau layanan Bank dapat berjalan dengan optimal, maka penerapan manajemen risiko operasional dilakukan secara efektif. Selanjutnya unit audit internal melaksanakan penilaian terhadap implementasi kebijakan dan prosedur manajemen risiko pada setiap aktivitas operasional Bank.

Pendekatan yang digunakan dalam pengelolaan risiko operasional adalah melalui penentuan strategi mitigasi yang paling tepat guna mendapatkan keseimbangan yang optimal antara pemaparan risiko operasional, efektivitas dari mekanisme kontrol serta tingkat risiko yang diterima oleh Bank.

Sampai bulan Desember 2019, pengelolaan risiko operasional Bank Jatim yang tercermin dari penilaian profil risiko operasional adalah berpredikat *moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit "3" untuk risiko operasional.

- Potensi Kerugian

Dengan adanya eksposur risiko operasional maka dapat meningkatkan eksposur risiko lainnya diantaranya risiko kredit, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko hukum, risiko likuiditas, risiko strategik dan risiko reputasi, hal ini dapat mengakibatkan potensi kerugian finansial maupun non finansial, dampak lainnya dari risiko operasional Bank adalah turunnya tingkat kesehatan Bank sehingga Bank tidak dapat melakukan kegiatan usaha dan pembukaan jaringan kantor serta Bank berada dalam status pengawasan insentif dari regulator.

liquidity banking sensitivity analyze to the largest ever withdrawal scenario, covers increasing access to funding sources, increasing and maintaining the stability of Third Party Funds.

Bank Jatim has maintained primary and secondary reserves as well as arranged detailed cash flow projections in rupiah against interest rate fluctuations. On top of that, Bank Jatim has conducted a management gap to avoid or minimize interest rates fluctuations to actualize stable and growing profits. Bank Jatim also continue to increase the number of good counterparties and establish long-term positive relations, particularly in the liquidity provision field which develops various forms of Contingency Funding Plans constantly in both normal and crisis situations.

OPERATIONAL RISK

Operational risk is defined as the arising losses risk due to insufficient and or non-functioning internal processes, human errors, system failures, and or the presence of external parties affect in the operation of Bank Jatim. In operational risk measurement, Bank Jatim has calculated capital requirements for operational risk using a basic indicator approach aligned with the Financial Services Authority Circular No. 24/SEOJK.03/2016 dated July 14, 2016, concerning the risk-weighted calculation assets for operational risk based on the basic indicator approach.

Operational risk is a crucial risk category, considering that the growing business model and products, banking services of Bank Jatim, become more complex and diverse in the future. To manage functional banking activities, products or services optimally, the effective operational risk management implementation has been carried out. Furthermore, the internal audit unit evaluates the risk management policies implementation and procedures in each of the operational banking activities.

The approach used in managing operational risk is through the determination of the most appropriate mitigation strategies to obtain an optimal balance between operational risk exposure, the effectiveness of the control mechanism and the level of risk that has been received by the Bank.

Per December 2019, Bank Jatim operational risk management as reflected in the operational risk profiles assessment was predicated moderate ranking for inherent risk and fair ranking for the quality of risk management implementation so that the composite rating is ranked 3.

- Potential Losses

With the presence of operational risk exposures, other risk exposures can also increase including credit risk, market risk, liquidity risk, legal risk, liquidity risk, strategic risk, and reputation risk, which possibly result in potential financial and non-financial losses. Another impact of operational risk is Soundness Level Rating decline leads banks unable to conduct business activities and the expansion of new bank office and under the status of incentive supervision from regulators.

- Mitigasi

Dalam rangka mitigasi risiko operasional Bank telah memiliki aplikasi *Loss Event Database* (LED) yang terkoneksi ke seluruh unit kerja dengan demikian unit kerja dapat menginput *risk event* yang terjadi secara online melalui media web (*web based*). Data yang terkumpul akan dianalisis dan dilakukan mitigasi terhadap *risk event* tersebut.

Bank telah mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas dan proses kontrol internal, meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui berbagai pelatihan, sertifikasi dan seminar serta peningkatan layanan perbankan melalui perbaikan infrastruktur yang dibutuhkan, serta memastikan bahwa Bank telah memiliki kebijakan dan prosedur mitigasi risiko operasional yang memadai wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap satuan kerja operasional dalam melaksanakan transaksi dan aktivitas dengan akurat, efisien dan tepat waktu.

Bank juga telah memiliki prosedur Pelaksanaan Manajemen Risiko Operasional, *Business Continuity Management* (BCM) serta melakukan proses *Risk Assessment* (RA), untuk mengukur potensi gangguan/bencana yang mengancam kelangsungan Bank sehingga meminimalisasi potensi kerugian Bank.

RISIKO HUKUM

Bank melaksanakan identifikasi risiko hukum berdasarkan faktor-faktor risiko yang meliputi tuntutan hukum dan adanya kelemahan aspek yuridis yang muncul dari kontrak dan perjanjian yang dibuat apapun yang terkait dengan produk dan layanan. Sampai bulan desember 2019 pengelolaan risiko hukum Bank Jatim tercermin dari penilaian profil risiko hukum adalah berpredikat *low to moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit "2" untuk risiko hukum.

- Potensi Kerugian

Potensi kerugian dari risiko hukum yaitu dengan adanya tuntutan hukum sebagai akibat dari kelemahan aspek legal atau yuridis, atau ketiadaan peraturan perundang-undangan yang mendukung, sehingga berdampak pada kerugian finansial maupun non finansial seperti

Contoh Finansial

- Pengeluaran Biaya atas timbulnya ganti rugi dari Nasabah
- Pengenaan Denda/Sanksi atas terjadinya tuntutan Hukum
- Kehilangan Jaminan Kredit
- Klaim Bank Garansi

Contoh Non Finansial

- Tertundanya Jaminan lelang (yang dapat mempengaruhi NPL)

- Mitigasi

Dengan melakukan *review* kajian yuridis terhadap segala kemungkinan masalah hukum yang akan timbul (antara pihak penjamin,terjamin.& dijamin) sehingga meminimalisasi tuntutan antara lain terhadap:

- Kelengkapan pemenuhan dokumen & persyaratan Bank Garansi
- Prosedur realisasi Bank Garansi
- Terkait dengan akad/perjanjian yang terdapat dalam Berkas Bank Garansi

- Mitigation

To mitigate operational risk, Bank Jatim establish Lost Event Database application which connected to all work units, so a work unit can input risk events that occur in no time using online platform through web-based media. As a follow-up step, the collective data will be analyzed and mitigated against the risk event.

The Bank is also committed to improving the quality and process of internal control, the Human Resources qualification through various trainings, certifications and seminars, and banking services through infrastructure improvements required, while ensuring that Bank Jatim has adequate operational risk mitigation policies and procedures obligate to comply with and conduct out by every operational work unit with accomplished transactions and activities accurately, efficiently and on scheduled.

The Bank also has Operational Risk Management Implementation procedures and Risk Assessment procedures, functions to measure potential disruptions or disasters that might be threatening the sustainability of Bank to minimize its potential losses.

LEGAL RISK

Bank carried out identification of legal risks based on risk factors which contained lawsuits and the existence of juridical weaknesses arising from formed contracts and agreements associated with products and services. Per December 2019, Bank Jatim legal risk management as reflected in the legal risk profile assessment was predicated low to moderate ranking for inherent risk and fair ranking for the quality of risk management application to obtain so that the composite rating is ranked 2.

- Potential Losses

The potential loss from legal risk is due to lawsuits as a weakened legal or juridical result, or the absence of supporting laws and regulations results in financial and non-financial losses such as:

Example of Finance:

- Expenditures arising from customer compensation
- Imposing of Fines/Sanctions for the occurrence of Lawsuits
- Loss of Credit Guarantee
- Bank Guarantee Claims

Example of Non-Finance:

- Pending auction guarantee (which possibly affect the Non-Performing Loan).

- Mitigation

By reviewing juridical studies on all possibly arising legal issues (between the guarantor and its parties) to minimize the demands, among others:

- Complete fulfillment of Bank Guarantee documents & requirements,
- Bank Guarantee realization procedures,
- Related to agreement contained in the Bank Guarantee File

RISIKO STRATEGIK

Risiko Strategik merupakan risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Identifikasi risiko strategik dilakukan berdasarkan atas faktor-faktor risiko strategik pada aktivitas fungsional tertentu, seperti aktivitas perkreditan, treasury dan investasi serta operasional dan jasa melalui *business plan* yang disusun oleh Divisi Perencanaan Strategis & Manajemen Kinerja sebagai penjabaran dari Kebijakan Umum Direksi (KUD).

Pengukuran risiko strategik dan parameter pengukurannya dilakukan berdasarkan kinerja Bank yaitu dengan membandingkan hasil yang dicapai (*expected result*) dengan hasil aktual, mengevaluasi kinerja unit kerja dan memeriksa kemajuan yang sudah dicapai dengan target yang telah ditetapkan.

Pemantauan risiko strategik dilakukan dengan melakukan kaji ulang yang diselenggarakan setiap triwulan untuk setiap Divisi dan caturwulan untuk kaji ulang masing-masing kantor cabang. Sampai bulan Desember 2019 pengelolaan risiko strategik Bank Jatim yang tercermin dari penilaian profil risiko strategik adalah berpredikat *low to moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit "2" untuk risiko strategik.

- Potensi Kerugian
 - Terdapat kesalahan dalam pengambilan keputusan/penetapan strategi bisnis, sehingga menyebabkan tidak optimalnya pendapatan yang diperoleh terhadap biaya yang dikeluarkan
 - Peluncuran produk baru tanpa dilakukan *Feasibility Study* analisis terhadap rencana penerapan produk baru sebagai pencegahan potensi gagalnya produk baru tersebut sehingga target penjualan produk tidak dapat optimal.
 - Peluncuran produk baru harus ada Ijin prinsip, jika tidak dilaksanakan produk tersebut tidak akan dapat dijalankan sehingga akan kehilangan kesempatan menghimpun dana pihak ketiga (DPK).
- Mitigasi

Menyusun dan menetapkan strategi bisnis Bank dengan melakukan analisa kajian yang komprehensif, dan melakukan pengendalian risiko serta melakukan *Feasibility Study* yang mencakup analisis *cost and benefit*. Apabila akan mengadakan program atau produk baru Bank Jatim harus:

- Produk baru atau program telah dimasukkan dalam rencana Bisnis Bank.
- Mendapatkan ijin prinsip terhadap Produk yang akan diterbitkan.
- Melakukan berdasarkan SLA yang berlaku dan memberikan penjelasan terkait biaya dan risiko apa yang akan terjadi kepada Debitur atau Nasabah jika akan melakukan realisasi kredit maupun peluncuran produk baru dan memantau pencapaian total kredit dari target yang sudah ditetapkan.

Selanjutnya jika program tidak berjalan maksimal perlu dikaji kembali kendala-kendala apa saja yang terjadi dan perlu diberikan solusinya, agar rencana bisnis Bank berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

RISIKO KEPATUHAN

Risiko Kepatuhan merupakan risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

STRATEGIC RISK

Strategic Risk is the risk due to inaccuracy in making and/or implementing a strategic decision and failure to anticipate changes in the business environment. Strategic risk identification is based on strategic risk factors in certain functional activities, such as credit, treasury and investment activities as well as operations and services through a business plan prepared by the Strategic Planning & Performance Management Division as a translation of the General Policy of Board of Directors (KUD).

Measurement of strategic risk and its parameters are carried out based on the Bank's performance by comparing expected results with actual results, evaluating the performance of work units and checking the progress that has been achieved with the targets set.

Strategic risk monitoring is carried out by conducting quarterly reviews for each Division and quarterly for each branch office review. Until December 2019, Bank Jatim's strategic risk management reflected in the assessment of the strategic risk profile is low to moderate for inherent risk and fair for the quality of risk management implementation, and obtain a composite rating of "2" for strategic risk.

- Potential Losses
 - The result due to the income obtained compared to expense cost is not optimal because it found errors in decision making and business strategy process.
 - Launch a new product without *Feasibility Study*, the planned analysis of acknowledging the prevention of its potential failure of new products, so unable to achieve the optimum result.
 - Launch a new product must have a principle permit. Means, the launching within the threshold of failure if it obeys the rule result in possibly lose the opportunity to collect third-party funds.
- Mitigation

Prepare and determine Bank business strategy by conducting a comprehensive analysis of studies, risk control, and *Feasibility Study* which cover analysis of Cost and benefits. In terms of launching a new program or product, Bank Jatim has obliged:

- A new product or program has been included in the Bank business plan.
- There is a principle permit for the launching of its product.
- Perform the act based on the applicable Service Level Agreement and provide information regarding the costs and potential; awaiting risks to the Debtor or the Customer in case of credit realization, launch new products and monitor the total credit result from the set targets.

Furthermore, if the launching program went downhill, review the obstacle that might occur and provide a solution so that the business plan still working on-scheduled is necessary.

COMPLIANCE RISK

Compliance Risk is a risk due to the Bank of does not comply with and or implement the applicable laws and regulations. In identifying compliance risk,

Dalam mengidentifikasi risiko kepatuhan, divisi kepatuhan membuat daftar peraturan yang berlaku pada seluruh satuan kerja yang disesuaikan dengan ketentuan dari regulator dan pihak eksternal lainnya yang berlaku.

Pengukuran risiko kepatuhan dilakukan untuk mengukur potensi kerugian yang disebabkan oleh ketidakpatuhan dan ketidakmampuan Bank dalam memenuhi ketentuan yang berlaku. Besarnya risiko kepatuhan diestimasi berdasarkan kemampuan Bank untuk memenuhi seluruh peraturan pada waktu yang lampau dan yang akan datang.

Kegiatan-kegiatan ini termasuk *me-review* hasil temuan audit internal maupun eksternal yang belum terselesaikan serta mengukur frekuensi dan besaran nominal denda/penalti. Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko dengan dibantu oleh Divisi Kepatuhan & Tata Kelola secara teratur meninjau kembali aspek kepatuhan Bank, dan khususnya transaksi-transaksi yang mencurigakan atau yang tidak wajar.

Sampai bulan desember 2019, pengelolaan risiko kepatuhan Bank Jatim yang tercermin dari penilaian profil risiko kepatuhan adalah berpredikat *low to moderate* untuk risiko inheren dan *fair* untuk kualitas penerapan manajemen risiko sehingga didapatkan peringkat komposit "2" untuk risiko kepatuhan.

- Potensi Kerugian

Ketidakpatuhan Bank terhadap peraturan regulator maupun peraturan internal lainnya Bank dapat dikenakan sanksi administratif berupa:

- Teguran tertulis.
- Sanksi kewajiban membayar denda.
- Penurunan peringkat tingkat kesehatan Bank.
- Larangan pembukaan jaringan kantor.
- Pembekuan usaha tertentu.
- Pencantuman anggota pengurus, pegawai Bank, dan/atau pemegang saham dalam daftar pihak-pihak yang mendapat predikat tidak lulus dalam penilaian kemampuan dan kepatutan atau dalam catatan administrasi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pemberhentian pengurus Bank.

- Mitigasi

Untuk meminimalisasi risiko kepatuhan Bank melakukan evaluasi kepatuhan terhadap ketentuan internal maupun ketentuan eksternal baik dari Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan yang berlaku lainnya. Di samping itu Bank juga melakukan analisa kejadian yang menyebabkan timbulnya risiko kepatuhan dengan cara:

- Memberikan kajian risiko terhadap produk baru dan peraturan baru internal sebelum disahkan oleh Direksi.
- Melakukan *compliance checklist* pada aktivitas operasional tertentu.
- Melakukan kajian terhadap peraturan internal.
- Melakukan sosialisasi peraturan eksternal kepada divisi dan kantor cabang.

RISIKO REPUTASI

Risiko reputasi adalah risiko yang diakibatkan menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari berbagai aktivitas diantaranya kejadian-

the compliance division arranges a list of regulations applied to all work units has been adjusted to the provisions of the Regulator as well as other applicable external parties.

Compliance risk measurement has carried out to measure potential losses caused by non-compliance and the inability of the Bank to comply with applicable regulations. The compliance risk amount is estimated based on the Bank's ability to fulfill all regulations in the past and future.

Those activities include reviewing internal and external audit findings has not yet been resolved and the frequency measurement as well as the nominal penalties. Compliance Director & Human Capital assisted by the Compliance & Governance Division regularly reviewing aspects of compliance, especially suspicious or unnatural transactions.

As of December 2019, Bank Jatim compliance risk management reflected in the assessment of compliance risk profiles was predicated on low to moderate for inherent and fair risk for the quality of risk management implementation so that a composite rating of "2" is obtained for compliance risk.

- Potential Losses

Bank's non-compliance with regulatory regulations and other internal regulations of banks can be subject to administrative sanctions in the form of:

- Written warning
- Sanctions for the obligation to pay fines
- Decrease rating of the Bank's soundness
- Prohibition of opening office networks
- Freezing of certain businesses
- The inclusion of management members, bank employees, and or shareholders in the list of parties was predicated of not passing the fit and proper test or in the administrative records as stipulated in the provisions of the Financial Services Authority
- Dismissal of Bank management

- Mitigation

To minimize compliance risk, Bank Jatim evaluate compliance with internal and external provisions both from Bank Indonesia, the Financial Services Authority and other applicable regulations. Besides that, the bank also analyzes event which possibly inducing compliance risk by:

- Provide new products and new internal regulations risk assessment before granted approval by the board of directors
- Perform compliance checklists for certain operational activities.
- Review internal regulations
- Disseminate external regulations to the division and branch offices

REPUTATION RISK

Reputation risk is a risk due facing the stakeholder trust gap originating from various activities including events that can bring harm the reputation of the Bank

kejadian yang merugikan reputasi Bank, misalnya pemberitaan negatif di media massa, pelanggaran etika bisnis dan keluhan nasabah serta hal-hal lain yang dapat menyebabkan risiko reputasi misalnya kelemahan pada tata kelola perusahaan, budaya perusahaan dan praktik bisnis Bank.

Bank Jatim yang telah bertransformasi menjadi Bank publik melakukan identifikasi pada faktor-faktor risiko yang melekat pada aktivitas fungsional yang mencakup keterbukaan. Keluhan nasabah terhadap pelayanan Bank, perilaku karyawan Bank dalam melayani nasabah dan sistem komunikasi yang dilakukan Bank.

Pengukuran risiko reputasi berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 pada Bulan Desember 2019 memiliki peringkat *Low to Moderate* untuk risiko inheren. Sedangkan upaya penerapan manajemen risiko reputasi sendiri berpredikat *fair* dengan melakukan upaya dalam meningkatkan reputasi Bank sehingga didapatkan peringkat komposit 2.

Upaya pengendalian risiko reputasi yang dilakukan Bank Jatim, melalui *Corporate Secretary* bertanggung jawab dalam penerapan kebijakan yang berkaitan dengan penanganan dan penyelesaian berita negatif atau menghindari informasi kontra produktif serta menjalankan fungsi *public service* dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*).

Kegiatan *Corporate Social Responsibility* Bank Jatim dilakukan secara berkesinambungan dan berfokus pada 4 (empat) aspek diantaranya aspek pendidikan dan edukasi perbankan, kebudayaan, kesehatan serta aspek sosial termasuk perbaikan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH). Selain itu, Bank Jatim secara terus menerus melakukan penyempurnaan kebijakan internal Bank terkait dengan keluhan nasabah maupun pelayanan nasabah guna meminimalisasi potensi terjadinya penurunan reputasi Bank.

- Potensi Kerugian

Risiko Reputasi dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya:

- Pelanggaran etika bisnis, kualitas pemberitaan suatu Bank dan pengaduan nasabah. Pada parameter pelanggaran etika bisnis dapat dilihat dari berbagai kriteria transparansi informasi keuangan, sumber daya manusia, pemasaran produk dan jasa, kerjasama bisnis dengan *stakeholder* lainnya yang berpotensi mengalami kerugian terhadap risiko reputasi.
- Dalam suatu Bank ujung tombak perusahaan adalah sumber daya manusia yang handal, dimana dalam pelayanan terhadap nasabah harus melibatkan sumber daya manusia. Apabila sumber daya manusia tidak berkualitas maka berpotensi kerugian risiko reputasi terhadap nasabah, terutama terhadap pelayanan nasabah harus sesuai dengan standar layanan yang telah ketentuan yang berlaku.
- Potensi kerugian yang paling krusial adalah pemberitaan negatif di media masa yang sudah diketahui oleh nasabah dan pengaduan dari nasabah yang mengalami permasalahan di Bank Jatim yang tidak dapat ditangani dengan baik.

- Mitigasi

Selalu menjaga kredibilitas Bank dihadapan *shareholder* dan *stakeholder*, tanggap dalam merespon segala keluhan dan pemberitaan negatif tentang Bank, memenuhi semua ketentuan yang berlaku serta senantiasa menjaga kepuasan nasabah dengan cara melakukan penilaian secara berkala terhadap *service level* yang dilakukan oleh *frontliner* di setiap kantor cabang.

(e.g. negative report in the mass media, violations of business ethics and customer complaints) and other matters inducing reputational risks such as weakened corporate governance, corporate culture and business banking practices.

The transformation of Bank Jatim become into a public bank, successfully identifies factors inherent risk in an openness functional activities which include customer complaints about its services, employees behavior in serving customers and conducted communication systems by the Bank.

The reputation risk measurement conducted based on the Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.03/2016 in December 2019 result in a low to moderate rating for inherent risk. While the efforts to implement reputation risk management was predicated fair by undertaken efforts to improve the reputation of the Bank so, in general, the composite rating is ranked 2.

Bank Jatim has carried out reputation risk control through Corporate secretary who holds the responsibility of implementing policies related to handling and resolving negative news or avoid counter-productive information and accomplished public service functions to implement Corporate Social Responsibility.

The Corporate Social Responsibility activities are sustainably carried out and focused on four aspects including banking education, culture, health, and social aspects, including rebuilding the uninhabitable homes. Besides that, Bank Jatim continuously improves internal banking policies related to customer complaints and service to minimize the potential for reputation decline.

- Potential Losses

Reputation risk is perceivable from several indicators including:

- Violations of business ethics, the reporting quality of a Bank and customer complaints. The parameters of violation of business ethics come from various transparency of financial information criteria, human resources, marketing of products and services, business cooperation with other stakeholders that holds potential reputation risk suffer losses.
- Addressing the driving force of Bank success is a competent human resource, means quality service to the customers involves qualified human resources. An unqualified human resource will bring potential reputation risk losses to the customer, therefore, customer service should align with the applicable provisions of Service Standardize.
- The most crucial potential losses are negative reporting in the mass media where the customer already recognized it and poor customer service while handling complaints whose experience the problems at Bank Jatim.

- Mitigation

Always maintain the Bank credibility in front of shareholders and stakeholders, being responsive in responding complaint and negative news, comply with applicable regulations and always maintain customer satisfaction by regularly evaluating levels of service that has been carried out by the frontline in each branch office.

Pada setiap pengaduan nasabah seminimal mungkin dapat diselesaikan sesegera mungkin, dengan cara diinformasikan kepada nasabah agar tidak melakukan complain ke media sosial.

As for complaint report from the customer, it is expected the problems can be resolved in the shortest possible time, by encouraging the Customer to not speak up about its problems on social media.

UPAYA UNTUK MENGELOLA RISIKO

Upaya dalam meminimalkan dampak negatif tersebut dilakukan pengelolaan risiko yang berlandaskan prinsip kehati-hatian untuk memastikan pertumbuhan kinerja Bank yang sehat dan berkesinambungan.

Pengelolaan risiko sebagai bahan yang tidak terpisahkan dalam pertumbuhan bisnis dan kegiatan harian bisnis Bank dilaksanakan dalam berbagai upaya antara lain:

- Menyajikan opini dari sudut pandang risiko terhadap setiap aktivitas dan produk baru Bank termasuk penambahan jaringan layanan Bank.
- Secara berkesinambungan menyempurnakan kebijakan dan prosedur operasional, menyesuaikan limit toleransi risiko untuk memastikan keseimbangan yang optimal antara kualitas aset dengan profitabilitas usaha.
- Menjaga agar penerapan manajemen risiko sejalan dengan perubahan ekonomi makro maupun perkembangan bisnis Bank Jatim.

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, di dalam pasal 23 mengatur kewajiban Bank menyampaikan Laporan Profil Risiko Bank kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap triwulanan.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 34/SEOJK.03/2016 tanggal 1 September 2016 perihal Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, peringkat risiko Bank Umum Konvensional dikategorikan menjadi 5 (lima) peringkat yaitu 1 (*low*), 2 (*low to moderate*), 3 (*moderate*), 4 (*moderate to high*) dan 5 (*high*) untuk tingkat risiko inheren. Sedangkan untuk peringkat kualitas penerapan manajemen risiko dikategorikan menjadi lima peringkat yaitu 1 (*strong*), 2 (*satisfactory*), 3 (*fair*), 4 (*marginal*) dan 5 (*unsatisfactory*).

Dari hasil penilaian profil risiko per Desember 2019, secara komposit risiko inheren Bank berpredikat *Low to Moderate* dengan kualitas penerapan manajemen risiko *Fair* sehingga risiko komposit berada pada Peringkat 2.

TINGKAT KESEHATAN BANK

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/POJK.03/2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.03/2017 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum, terdapat empat parameter penilaian yaitu Profil Risiko, Tata Kelola, Rentabilitas dan Permodalan.

Untuk periode Desember 2019, hasil penilaian Tingkat Kesehatan Bank berada pada peringkat komposit 2 yang artinya mencerminkan kondisi Bank yang secara umum sehat, sehingga dinilai mampu menghadapi pengaruh negatif yang signifikan dari perubahan kondisi bisnis dan faktor eksternal lain tercermin dari peringkat faktor penilaian, antara lain profil risiko, penerapan Tata Kelola, rentabilitas, dan permodalan yang secara umum baik. Apabila terdapat kelemahan, maka secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan.

RISK MANAGEMENT EFFORTS

Efforts to minimize these negative impacts are carried out risk management based on the principle of prudence to ensure the growth of a healthy and sustainable performance of the Bank.

Acknowledging that risk management is an inseparable material in business growth and daily business banking activity, Bank Jatim has undertaken various strategic effort, includes:

- Presenting a risk perspective opinion on each new banking activities and products, along with a service banking network expansion.
- Continuously improve operational policies and procedures, while adjusted risk tolerance limits to ensure its optimal balance between asset quality and business profitability
- Maintain the risk management implementation aligned with macroeconomics changes and the development of Bank Jatim business.

Aligned with the Financial Services Authority Regulation Number 18/POJK.03/2016 concerning the Risk Management Implementation for Commercial Banks, Article 23 regulated the obligation of the Bank to submit a Risk Profile Report to the Financial Services Authority every three months (quarterly).

Based on the Financial Services Authority Circular Number 34/SEOJK.03/2016 dated September 1, 2016 concerning the Risk Management Implementation for Commercial Banks, the Rating Risk of Conventional Commercial Banks is categorized into five ratings, defines 1 (*low*), 2 (*low to moderate*), 3 (*moderate*), 4 (*moderate to high*) and 5 (*high*) for the inherent risk level, while the quality of the five ranks risk management application is categorized into, 1 (*strong*), 2 (*satisfactory*), 3 (*fair*), 4 (*marginal*) and 5 (*unsatisfactory*).

From the risk profile assessment results per December 2018, Bank Jatim inherent risk is predominantly Low to Moderate and fair ranking for the quality of risk management implementation so that the composite risk is at rating "2".

BANK SOUNDNESS LEVEL

Based on the Financial Services Authority Regulation Number 4/POJK.03/2016 concerning Commercial Bank Soundness Level Rating and Financial Services Authority Circular Letter Number 14/SEOJK.03/2017 concerning Commercial Bank Soundness Level Rating, it stated that the four parameters of assessment are Risk Profile, Governance, Rentability, and Capital.

Per December 2019, Bank Jatim obtain the results of the Soundness Level Rating composite rating is ranked 2, which means in general, Bank Jatim financial condition is healthy considered able to deal with significant negative effect changes in business conditions and other external factors as reflected in rating factor, involves a good assessment of risk profile, corporate governance implementation, profitability, and capital. The assessment result finds Bank Jatim weaknesses are less significant.