



Bank Resona Perdania

Pedoman *Business Continuity Plan* Sistem Core Banking

Business Continuity Plan of Core Banking System Guidelines

Edisi 7, Juni 2023
7th Edition, June 2023

BOD Approval No. 160/ITD/IT-PLN/VI/2023

DAFTAR ISI

Table Of Content

Hal/Page

Bab I PENDAHULUAN

Chapter PRELIMINARY I

A.	Latar Belakang	1
B.	Acuan	2 – 3
C.	Tujuan	4
D.	Ruang Lingkup	4 – 5

A.	Background
B.	Reference
C.	Purpose
D.	Scope

Bab II KETENTUAN UMUM

Chapter GENERAL PROVISIONS II

A.	Tugas dan Tanggung Jawab	6-8
	1. Dewan Komisaris	6
	2. Direktur	6
	3. Fungsi Operasional dan Dukungan TI	6 – 7
	4. Corporate Secretary	7
	5. Divisi Business Development	7
	6. Divisi Operasional	7
	7. Departemen Sistem TI	7
	8. Pengguna	7 – 8
	9. Divisi Internal Audit	8
	10. Divisi Manajemen Risiko	8
	11. Departemen Pengawas keamanan informasi dan Risiko Sistem	8

A.	Roles and Responsibility
	1. Board of Commissioners
	2. Directors
	3. IT Operation and Support Function
	4. Corporate Secretary
	5. Business Development Division
	6. Operational Division
	7. IT System Department
	8. User
	9. Internal Audit Division
	10. Risk Management Division
	11. Information Security and System Risk Control Department

Bab III PROSEDUR**Chapter III
PROCEDURE**

A.	Analisis Dampak Bisnis (BIA) dan Nilai Risiko (RA)	9 – 10	A.	Business Impact Analysis (BIA) and Risk Assessment (RA)
B.	Prinsip Perlindungan Nasabah sebagai Konsumen	10 – 11	B.	Principles of Customer Protection as Consumers
C.	Langkah-langkah yang dilakukan pada saat darurat	11 – 13	C.	Steps to be taken at time of emergency
	1. Pemberitahuan kepada Internal BRP	12		1. Notification to Internal BRP
	2. Pemberitahuan kepada Nasabah	12-13		2. Notification to Customer
	3. Pemberitahuan kepada pihak ketiga / vendor	13		3. Notification to Third Parties / Vendor
D.	Prosedur Pemulihan Bisnis	13 – 20	D.	Business Recovery Procedure
	1. Gangguan Hardware (server dan data center) terjadi pada semua lokasi (Lokasi bisnis)	13 – 14		1. Hardware disruption, (server and data center) effecting all location (business site).
	2. Gangguan pada <i>Software</i> dan lokasi bisnis masih dapat diakses.	14 – 16		2. Software disruption and business site can be accessed.
	3. Gangguan pada <i>Hardware</i> atau <i>Software</i> dan mempengaruhi semua lokasi bisnis.	16 – 18		3. Hardware or Software disruption effecting all business site.
	4. Gangguan pada Jaringan di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu	18 – 20		4. Network disruption effecting Branch or Sub-Branch.
	5. Gangguan di Cabang Surabaya atau Bandung atau Cabang Pembantu. Lokasi bisnis tidak dapat diakses.	20		5. Disruption in Sub-Branch, Surabaya or Bandung Branch. Business site cannot be accessed.
E.	Prosedur Pemulihan Sistem dan Sinkronisasi Data	20 – 23	E.	System Recovery Procedure and Synchronizes Data

				Procedure	
	1. Pemulihan <i>Hardware</i>	Perangkat	20-21	1. Hardware Recovery	Equipment
	2. Pemulihan Software	Aplikasi	21 – 22	2. Software Recovery	Application
	3. Prosedur Data	Sinkronisasi	22 – 23	3. Synchronizes Procedure	Data
F.	Pengujian BCP		23	F.	BCP Testing
G.	Analisis dan Laporan Hasil Pengujian Rencana Pemulihan		23-24	G.	Analysis and Results of Testing Disaster Recovery Plan
Bab IV	PENUTUP		25	Chapter IV	CLOSING
	Lampiran I		1		Annex I
	Lampiran II		2		Annex II
	Lampiran III		3		Annex III
	Lampiran IV		4		Annex IV
	Lampiran V		5		Annex V
	Lampiran VI		6		Annex VI

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rencana Kelanjutan Bisnis (*Business Continuity Plan*) untuk *Core Banking* dirancang untuk memastikan bahwa proses bisnis Bank tetap dapat berjalan dalam keadaan darurat.

Sistem *Core Banking* ini berhubungan dengan jasa layanan utama Bank dan pembukuan Bank, oleh karena itu jika tidak berfungsi akan mengganggu kelangsungan bisnis dan menyebabkan kerugian yang signifikan bagi Bank.

Business Continuity Plan (BCP) adalah kebijakan dan prosedur yang memuat rangkaian kegiatan yang terencana dan terkoordinir mengenai langkah-langkah pengurangan risiko, penanganan dampak gangguan/bencana dan proses pemulihan agar kegiatan operasional Bank dan pelayanan kepada Nasabah tetap dapat berjalan.

Pusat Data (*Data Center*) adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk menempatkan Sistem Elektronik dan komponen terkaitnya untuk keperluan penempatan, penyimpanan, dan pengolahan data.

Pusat Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Center*) adalah suatu fasilitas yang digunakan untuk memulihkan kembali data atau informasi serta fungsi-fungsi penting Sistem Elektronik yang terganggu atau rusak akibat terjadinya bencana yang disebabkan oleh alam atau manusia.

Rencana Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Plan*) adalah dokumen yang berisikan rencana dan langkah-langkah untuk menggantikan dan/atau memulihkan kembali akses data, perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, agar Bank dapat menjalankan kegiatan operasional bisnis yang kritikal setelah adanya gangguan dan/atau bencana.

I. PRELIMINARY

A. Background

Business Continuity Plan (BCP) for Core Banking is designed to ensure that business process of Bank Resona Perdana (BRP) can continue to run in case of emergency.

Core Banking system is related to the main banking service and booking of BRP, therefore if it does not work will disrupt business continuity and cause significant losses to the Bank.

Business Continuity Plan (BCP) is a Policy and Procedure containing the series of activities who planned manner and coordinated about steps risk reduction, overseeing the effects of disorder/disaster and The recovery process that operating bank and services to Customers can still running.

Data Center (Data Center) is a facility that is used to put of electronic systems and components profoundly for the purpose of placement, storage, and processing the data.

Disaster Recovery Center (Disaster Recovery Center) is a facility used to reconcile data or information and functions important electronic system disturbed or damaged due to the disasters caused by nature or man.

Disaster Recovery Plan (Disaster Recovery Plan) is a document that contains the plan and steps to move up and / or restore the access data, Hardware and software which is needed, That the Bank can run operational activities critical business after the disorder and / or disaster.

B. Acuan

1. POJK No.11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum
2. SEOJK No. 21/SEOJK.03/2017 tanggal 6 Juni 2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

SEOJK 21 dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam POJK No.11/POJK.03/2022.

3. POJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Sejak 30 Oktober 2021, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 22 dan Pasal 24 dalam POJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dinyatakan dicabut dan tidak berlaku oleh POJK No. 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum.

4. SEOJK No. 34 /SEOJK.03/2016 tanggal 1 September 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.
5. POJK No.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat
 - a. semua peraturan pelaksana dari POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
 - b. ketentuan-ketentuan pelaksana yang mengatur Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan POJK ini.

B. Reference

1. POJK No.11/POJK.03/2022 concerning Implementation of Information Technology by Commercial Banks
2. SEOJK No. 21/SEOJK.03/2017 dated 6 June 2017 concerning Implementation of Risk Management in the Use of Information Technology by Commercial Banks.

SEOJK 21 is declared to remain valid as long as it does not conflict with the provisions in POJK No.11/POJK.03/2022

3. POJK No. 18/POJK.03/2016 about Implementation of Risk Management for Public Bank

Since October 30, 2021, Article 20, Article 21, Article 22 and Article 24 in POJK No. 18/POJK.03/2016 on the Implementation of Risk Management for Commercial Banks were declared revoked and invalid by POJK No. 13/POJK.03/2021 on the Implementation of Commercial Bank Products.

4. SEOJK No. 34 /SEOJK.03/2016 dated September 1, 2016 concerning the Implementation of Risk Management for Commercial Banks.
5. POJK No.6/POJK.07/2022 about Consumer and Community Protection
 - a. all implementing regulations of POJK No.1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector; And
 - b. implementing provisions governing Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector, are declared to remain valid as long as they do not conflict with this POJK.

6. PBI No. 3 Tahun 2023 tentang
Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Mencabut PBI No.22/20/PBI/2020.

Pada saat PBI ini mulai berlaku, semua peraturan yang merupakan peraturan pelaksanaan dari PBI No. 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

7. Kebijakan Tingkat Otorisasi.

8. Kebijakan Manajemen Risiko Secara Umum (Individual).

9. Kebijakan Manajemen Risiko Teknologi Informasi.

10. Kebijakan Pengamanan Informasi dan Manajemen Risiko Sistem dalam Penggunaan Teknologi Informasi.

11. Kebijakan Manajemen Kelangsungan Usaha.

12. Kebijakan Tugas dan Wewenang.

13. Kebijakan Job Description.

14. Kebijakan Audit Intern Teknologi Informasi.

15. Pedoman Rencana Tanggap Darurat.

6. PBI No. 3 of 2023 about Bank Indonesia
Consumer Protection

Revoking PBI No.22/20/PBI/2020.

At the time this PBI came into effect, all regulations constituting implementing regulations of PBI No. 22/20/PBI/2020 concerning Bank Consumer Protection is stated to still be valid as long as it does not conflict with the provisions in this Bank Indonesia Regulation.

7. Levelling of Authority Policy.

8. General Risk Management Policy (Individual).

9. Information Technology Risk Management policy.

10. Information Security and System Risk Management Policy In The Use Of Information Technology.

11. Business Continuity Management Policy

12. Duties and Authorities Policy.

13. Job Description Policy.

14. Information Technology Internal Audit Policy.

15. Emergency Response Plan Guideline.

C. Tujuan

Maksud dan tujuan membuat Rencana Kelanjutan Bisnis untuk sistem *Core Banking* adalah:

1. Meminimalkan berbagai risiko akibat bencana yang secara langsung meningkatkan risiko operasional, risiko hukum dan risiko reputasi.
2. Untuk memastikan pelayanan yang berkesinambungan kepada nasabah dengan mempersiapkan proses alternatif.

D. Ruang Lingkup

Sistem *Core Banking* di Bank Resona Perdania terdiri dari :

1. *Fusion Banking Equation (FBEQ)*

Aplikasi yang dipergunakan untuk semua transaksi kecuali untuk Ekspor, Impor dan Remittance.

2. *Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)*.

Aplikasi yang digunakan untuk Ekspor, Impor dan Remittance.

3. *Webteller*

Aplikasi digunakan untuk transaksi tunai dan transfer rekening internal.

Prosedur BCP dibagi menjadi 3 tahap:

1. Langkah yang akan diambil pada saat darurat.
2. Prosedur pemulihan bisnis.
3. Prosedur pemulihan sistem dan prosedur sinkronisasi data.

Langkah tersebut meliputi lima skenario gangguan sebagai berikut:

C. Purpose

The purpose and objectives creating Business Continuity Plan for Core Banking system are:

1. Minimize various risk due to disaster that directly improve operational risk, legal risk and reputation risk.
2. To ensure continuous service to customer by preparing alternative process.

D. Scope

Application in Core Banking at Bank Resona Perdania are:

1. Fusion Banking Equation (FBEQ)

Application used for all transaction except for Export, Import and Remittance transaction.

2. Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)

Application used for Export, Import and Remittance transaction.

3. Webteller

Application use for cash transaction and internal account transfer.

BCP procedure is divided into 3 stages:

1. Step to be taken at time of emergency.
2. Business recovery procedure.
3. System recovery procedure and data synchronize procedure.

Each step will cover based on five scenario with the following effect:

1. Gangguan hardware yang terjadi pada semua lokasi bisnis, namun lokasi bisnis masih dapat diakses.
2. Gangguan pada *software* namun lokasi bisnis masih dapat diakses.
3. Gangguan pada *hardware* atau *software* pada seluruh lokasi bisnis
4. Gangguan pada jaringan Kantor Cabang dan Cabang Pembantu
5. Gangguan pada Kantor Cabang Surabaya atau Bandung atau Cabang Pembantu dan lokasi bisnis tidak dapat diakses.

1. Hardware disruption effecting all location but business site can be accessed
2. Software disruption but business site can be accessed
3. Hardware or software disruption effecting all business site
4. Network disruption effecting Branch and Sub-Branch
5. Disruption in Sub-Branch, Surabaya or Bandung Branch. Business site cannot be accessed

1
2

II. KETENTUAN UMUM

A. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Dewan Komisaris

- a. Mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau Rencana Strategis Teknologi Informasi dan Kebijakan Bank terkait penggunaan Teknologi Informasi.
- b. Mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas penerapan manajemen risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi.

2. Direksi

- a. Menetapkan prosedur dan kebijakan BCP sistem *Core Banking*.
- b. Menetapkan BCP sistem *Core Banking* yang dikinikan secara berkala.
- c. Memastikan adanya suatu organisasi atau tim kerja yang bertanggungjawab atas BCP, yang terdiri dari personil yang kompeten dan terlatih.
- d. Meyakini bahwa BCP disosialisasikan kepada seluruh fungsi bisnis dan personil.
- e. Menelaah hasil kaji ulang atas pengujian dari dokumen-dokumen BCP sistem *Core Banking* yang dilakukan secara regular.
- f. Mengevaluasi hasil pemeriksaan audit intern atas kecukupan BCP sistem *Core Banking*.

3. Fungsi Operasional dan Dukungan TI

II. GENERAL PROVISION

A. Roles and Responsibility

1. Board of Commissioners

- a. Evaluate , directing , and monitor the strategic plans of information technology and Bank related to the use of information technology.
- b. Evaluate accountability Board of Directors on application of risk management in the use of information technology.

2. Board of Directors

- a. Determine procedure and policy of Business Continuity Plan for Core Banking system
- b. Determine Latest BCP Core Banking system periodically.
- c. To ensure there is an organization or teamwork that responsibility for BCP, Consisting of personnel competent and trained.
- d. To ensure that BCP should be publicized to the whole purpose of business and personnel.
- e. Analyze the review of BCP Core Banking system testing that conducted periodically.
- f. Evaluate the result of Internal Audit of adequacy of BCP Core Banking system.

3. IT Operation and Support Function

- a. Menginformasikan pelaksanaan BCP sistem *Core Banking* (menginformasikan kondisi *disaster* dan kembali ke kondisi normal).
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan BCP sistem *Core Banking*.

4. Departemen Corporate Secretary

- a. Menginformasikan melalui *Web-Site Bank* bahwa *Bank* dalam kondisi *Disaster* dan menginformasikan lokasi alternatif untuk layanan *Bank*.

5. Divisi Business Development

- a. Menginformasikan kepada nasabah bahwa *Bank* dalam kondisi *Disaster* dan prosedur yang harus dilaksanakan selama kondisi *Disaster*.

6. Divisi Operasional

- a. Mengkoordinasikan *staffnya* untuk menjalankan transaksi sesuai dengan jenis transaksi yang harus dilakukan segera.
- b. Memastikan proses transaksi selama kondisi *disaster* sudah dijalankan dan diperiksa dengan benar.

7. Departemen Sistem TI

- a. Bersama dengan Fungsi Operasional dan Dukungan TI, memastikan *backup* sistem *Core Banking* pada lokasi DR adalah sama dengan unit produksi dan dapat digunakan.
- b. Bersama dengan Fungsi Operasional dan Dukungan TI, melakukan perbaikan pada unit produksi agar dapat dipergunakan kembali.

8. Pengguna

Melaporkan kepada Fungsi Operasional dan Dukungan TI atau Divisi Operasional terkait dengan permasalahan pada sistem *Core*

- a. Inform the implementation of the BCP of *Core Banking* system (inform disaster condition and go back to normal conditions).
- b. Coordinate the implementation of BCP of *Core Banking* system.

4. Corporate Secretary Department

- a. Inform through the Bank website that Bank in Disaster conditions and inform alternatif location for banking operation.

5. Business Development Division

- a. Inform to customers that Bank in Disaster conditions and procedures to be implemented during the condition.

6. Operational Division

- a. Coordinate his/her staffs to execute transactions according to the type of transactions that must be done immediately.
- b. Ensure the transactions process during disaster conditions have been executed and checked properly.

7. IT System Department

- a. With IT Operational Function and Support, ensure backup *Core Banking* system at the DR site are same with production unit and can be used.
- b. With IT Operational Function and Support, make improvements in the production unit so it can be used again.

8. User

Report to IT Operation and support and or Operational Division related problems happened at *Core Banking* system.

Banking.

9. Divisi Internal Audit

Melakukan pemeriksaan serta mengkomunikasikan hasil pemeriksaan dan memberikan rekomendasi kepada Direksi.

10. Divisi Manajemen Risiko

- a. Bertanggungjawab penuh terhadap efektivitas penyelenggaraan BCP, termasuk memastikan bahwa program *awareness* atas BCP diterapkan.
- b. Menentukan skenario pemulihan yang akan digunakan bila terjadi gangguan atau bencana berdasarkan prioritas atas aktivitas, fungsi dan jasa yang dianggap kritis.
- c. Melakukan *review* laporan mengenai setiap tahapan dalam pengujian dan pelaksanaan BCP.

11. Departemen Pengawas Keamanan Informasi dan Risiko Sistem

Melakukan kontrol dan analisa langkah skenario apa yang diambil dalam pemulihan sistem dan mengawasi selama proses pemulihan berlangsung.

9. Internal Audit Division

To examine and communicate the results of the examination and provide recommendations to the Board of Directors.

10. Risk Management Division

- a. To Fully responsible on effectivity of the implementation of BCP, including to ensure that the awareness program of BCP has been implemented.
- b. To Stipulate recovery scenario to be used if there is any disturbance or disaster based on priority on activity, function and services that deemed critical.
- c. To Review report regarding every steps in testing and implementation of BCP.

11. Information Security and System Risk Control Department

Control and analysis the scenario steps taken in the recovery system and monitoring during the recovery process.

III. PROSEDUR

A. Analisis Dampak Bisnis (BIA) dan Nilai Resiko (RA)

Analisa dampak bisnis dan nilai resiko disesuaikan berdasarkan langkah-langkah yang akan dilakukan saat kondisi darurat, yaitu sebagai berikut :

1. Gangguan hardware yang terjadi pada semua lokasi bisnis, namun lokasi bisnis masih dapat diakses. Analisa Dampak Bisnis dari gangguan ini, pelayanan bisnis menjadi terbatas karena sistem hanya dapat dijalankan dari Pusat Pemulihan Bencana. Nilai Risiko gangguan ini dapat dikategorikan "Menengah".
2. Gangguan pada *Software* namun lokasi bisnis masih dapat diakses. Analisa Dampak Bisnis dari gangguan ini, pelayanan bisnis menjadi tertunda karna memerlukan waktu untuk menggunakan *Software* pengganti di Pusat Pemulihan Bencana. Nilai Risiko gangguan ini dapat dikategorikan "Menengah".
3. Gangguan pada *Hardware* atau *Software* pada seluruh lokasi bisnis. Analisa Dampak Bisnis dari gangguan ini, pelayanan bisnis menjadi terbatas karena sistem hanya dapat dijalankan dari Pusat Pemulihan Bencana. Nilai Risiko gangguan ini dapat dikategorikan "Menengah".
4. Gangguan pada jaringan kantor cabang dan cabang pembantu. Analisa Dampak Bisnis dari gangguan ini, pelayanan bisnis tetap berjalan normal, karna akan menggunakan jaringan cadangan. Nilai Risiko gangguan ini dapat dikategorikan "Rendah".
5. Gangguan pada Kantor Pusat atau Kantor Cabang Surabaya atau Kantor Cabang Bandung atau Cabang Pembantu dan lokasi bisnis tidak dapat diakses. Analisa Dampak Bisnis dari gangguan ini, pelayanan bisnis tidak dapat beroperasi karena tidak dapat akses ke lokasi. Nilai

III. PROCEDURE

A. Business Impact Analysis (BIA) and Risk Assessment (RA)

Analysis the impact of business and value risk adjusted on the basis of measures that will be done during the state of emergency is as follows :

1. A disorder that occurs in all locations hardware business, but the location of business can still be accessed. Business of impact analysis of these disorders, only a limited amount of business services because of the system can only be run from central disaster recovery .The value of these disorders risk can be described as Medium.
2. Disorder on the software but location business still can be accessed.The impact of business analysis of these disorders, business services to be delayed because needed time to uses software a substitute in central disaster recovery.Value risk the interruption can be described as Medium.
3. A disorder in hardware or software of all the location of the business. Business of impact analysis of these disorders , only a limited amount of business services because of the system can only be run from central disaster recovery .The value of these disorders risk can be described as Medium.
4. A disorder of the network branches and sub branches .The impact of business analysis of these disorders, business services is normal, it will use the network reserve. The risk of these disorders can be described as low.
5. A disorder in the central office or a branch office surabaya or office or the bandung chapter of assistant branch and the location of businesses are not can be accessed .Business of impact analysis of these disorders , business services dont operate because he could not access to the location

Risiko gangguan ini dapat dikategorikan "Tinggi".

B. Prinsip Perlindungan Nasabah sebagai Konsumen

Untuk menghindari dari risiko ataupun dampak negatif yang tidak dapat dihindarkan di masa depan, tentu diperlukan tindakan pencegahan yang membutuhkan kerjasama baik dari pegawai dan perusahaan Bank Resona Perdania serta Nasabah.

Adapun beberapa prinsip yang perlu dipegang selama berkegiatan bisnis operasional antara lain :

1. Edukasi yang memadai untuk produk bisnis serta hal-hal yang berhubungan dengan pengamanan informasi pribadi;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab untuk mendukung kerjasama yang beretika;
4. Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen bagi seluruh pihak terkait; dan
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Selain perlindungan nasabah atas kemungkinan munculnya risiko, pelaksanaan operasional bisnis perlu dilakukan dengan tetap memperhatikan keamanan dan kenyamanan penggunaannya. Untuk mempertahankan kenyamanan nasabah sebagai pengguna produk usaha Bank Resona Perdania, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, antara lain :

1. Kesetaraan akses kepada setiap nasabah;
2. Layanan khusus terkait nasabah penyandang disabilitas dan lanjut usia;

.The value of these disorders risk can be described as High.

B. Principles of Customer Protection as Consumers

To avoid risks or negative impacts that are unavoidable in the future, preventive measures are needed which require the cooperation of both Bank Resona Perdania employees, companies and customers.

Some of the principles that need to be adhered to during operational business activities include:

1. Adequate education on business products and matters relating to personal information security;
2. Disclosure and transparency of information;
3. Fair treatment and responsible business behavior to support ethical cooperation;
4. Protection of Consumer assets, privacy and data for all related parties; and
5. Effective and efficient complaint handling and dispute resolution.

In addition to customer protection against possible risks, it is necessary to carry out business operations while still paying attention to the safety and comfort of its users. To maintain customer convenience as users of Bank Resona Perdania's business products, there are several things to consider, including:

1. Equal access to every customer;
2. Special services related to customers with disabilities and the elderly;

3. Perlindungan aset nasabah;
4. Perlindungan data dan/atau informasi nasabah;
5. Informasi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh nasabah; dan
6. Mekanisme penggunaan data dan/atau informasi pribadi nasabah.

Beberapa kewajiban yang perlu diperhatikan oleh Bank terkait penerapan prinsip Pelindungan Data dan Informasi Konsumen antara lain sebagai berikut:

- a. Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- b. Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.
- c. Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.
- d. Penyelenggara wajib memastikan Konsumen memiliki hak untuk dapat mengakhiri, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelindungan data pribadi.

C. Langkah-langkah yang dilakukan pada saat darurat

Tujuan utama dari prosedur ini adalah untuk menerapkan proses yang sistematis pada saat darurat, dan menentukan apakah diperlukan atau tidak untuk menyatakan keadaan darurat. Keadaan darurat berarti kegiatan operasi

3. Protection of customer assets;
4. Protection of customer data and/or information;
5. Information on handling and resolving complaints submitted by customers; and
6. Mechanisms for using customer personal data and/or information.

Some of the obligations that need to be considered by Bank in the Application of Consumer Data and Information Protection Principles include in the following:

- a. Providers are required to maintain the confidentiality and security of Consumer data and/or information.
- b. Providers are required to manage and administer Consumer data and/or information in a complete, accurate, current and complete manner.
- c. Providers are required to provide Consumers with access to and copies of Consumer personal data in accordance with statutory provisions regarding personal data protection.
- d. Organizers are required to ensure that Consumers have the right to be able to terminate, delete and/or destroy Consumer personal data in accordance with statutory provisions regarding personal data protection.

C. Steps to be taken at time of emergency

The purpose of this first procedure is to apply a systematic process at time of emergency, and determine whether or not to declare a state of disaster. Disaster means that business operation need to be performed at alternative

bisnis perlu dilakukan di lokasi alternatif.

Pemberitahuan pada internal Bank terkait dengan gangguan pada sistem *Core Banking* akan dilakukan sesuai dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pemberitahuan kepada Internal BRP

- i. Setiap karyawan yang mengetahui keadaan darurat harus melaporkan dengan segera kepada Kepala Divisi Teknologi Informasi.
- ii. Kepala Divisi Teknologi Informasi melaporkan kepada Direktur yang membawahkan Divisi TI detail sebagai berikut:
 - Jenis gangguan
 - Kondisi lokasi / tempat kejadian
 - Perkiraan kerusakan
 - Perkiraan waktu pemulihan
 - Personil yang tersedia
 - Jenis teknologi dibutuhkan
 - Relokasi jika diperlukan
 - Dampak terhadap pelayanan nasabah
- iii. Direktur yang membawahkan Divisi TI menentukan perkiraan kerusakan dan menginstruksi langkah-langkah yang akan diambil. Sesuai dengan instruksi dari Direktur yang membawahkan TI, Kepala Divisi TI harus menginformasikan kepada semua Kepala Divisi / Cabang / Cabang Pembantu.

2. Pemberitahuan kepada Nasabah

Pemberitahuan kepada nasabah akan dilakukan berdasarkan pada:

- i. Kondisi bencana terjadi pada satu lokasi dan/atau lokasi lainnya (menggunakan

site.

Internal bank notification related to disturbance in Core Banking system will be performed in accordance with the following stages:

1. Notification to Internal BRP

- i. Any employee who notice should report immediately to Division Head of Information Technology.
- ii. Division Head of Information Technology report to Director-in-charge System on following details:
 - Type of disturbance
 - Condition at effected location
 - Damage estimation
 - Time estimation to recovery
 - Personnel available
 - Type of technology required
 - Relocation if necessary
 - Effect on Customer Service
- iii. Director-in-charge System should determine extend of damage and instruct steps to be taken. According to the instruction of Director-in-charge, Head of IT Division should inform all Head of Division/Branch/SubBranch.

2. Notification to Customer

Notification to customer will be based on:

- i. Disaster condition effecting one or another location (use attachment 1 & 3).

lampiran 1 & 3).

- ii. Kondisi bencana terjadi pada semua lokasi (menggunakan lampiran 2 & 4).
- iii. Kondisi bencana terjadi di Kantor Cabang Surabaya atau Bandung (menggunakan lampiran 5)

Pemberitahuan umum kepada nasabah akan dibuat oleh Divisi Planning and Finance melalui *email* dan di *website*. Divisi Business Development bertanggung jawab untuk dapat menginformasikan kepada Nasabah secara langsung apabila diperlukan.

3. Pemberitahuan kepada pihak ketiga / Vendor.

Pemberitahuan kepada pihak ketiga/ vendor terkait berdasarkan pada jenis gangguan misalnya PT. Perkom, PT. IBM, dan PT. Finastra, PT. Telkom Indonesia, PT. Lintasarta, PT. Biznet. Daftar nomor telepon dan orang yang bertanggungjawab (gunakan lampiran 6).

D. Prosedur Pemulihan Bisnis

1. Gangguan Hardware (server dan data center) terjadi pada semua lokasi (Lokasi bisnis).

Tahapan yang harus diambil adalah:

- Masing-masing pengguna harus melapor kepada Kepala Divisi TI tentang kondisi saat ini di pusat data dan lokasi bisnis. Atau, Team Leader Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan menginformasikan kepada seluruh karyawan mengenai kondisi yang ada.
- Team Leader Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan melaporkan kepada Kepala Divisi TI mengenai kondisi masing-masing operasi bisnis.
- Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan melakukan '*restore*' data dari DRC, dan memulihkan koneksi jaringan dari

- ii. Disaster condition effecting all location (use attachment 2 & 4)
- iii. Disaster condition effecting Surabaya or Bandung Branch (use attachment 5)

General notification to customer will be made by Planning and Finance Division via email and on website. Business Development Division may inform to Customer directly if necessary.

3. Notification to Third Parties / Vendor.

Notification to related vendor based on type of disturbance eg. PT. Perkom, PT. IBM, and PT. Finastra, List of phone number and person-in-charge (use attachment 6).

D. Business Recovery Procedure

1. Hardware disruption, (server and data center) effecting all location (business site).

Stages to be taken are:

- Respective users should report to Head of Information Technology Division about the current condition in the data center and business site. Alternatively, Team Leader of IT Operational and Support Function will inform all employee on the existing condition.
- Team Leader of IT Operational and Support Function will report to Head of IT Division the condition of the respective business operation.
- IT Operational and Support Function will restore data from DRC, and restore network connection of Branch to Head Office data

Kantor Cabang ke Pusat Data di Kantor Pusat.

- Data penting dari DRC dipindahkan ke pusat data dan dilakukan *input* secara normal.

Setelah posisi data sesuai, maka perlu dilakukan pengujian untuk memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan.

- Kepala Divisi TI menginformasikan kepada Direktur yang membawahkan Divisi TI bahwa Pusat Data dan lokasi bisnis dapat dipergunakan.
- Kepala Divisi TI akan memberitahu semua karyawan bahwa aplikasi dapat digunakan.
- Berdasarkan persetujuan dari Direktur yang membawahkan Divisi TI dan instruksi dari Kepala Divisi TI, Departemen *Corporate Secretary* akan mengirimkan pemberitahuan kepada Nasabah bahwa pelayanan kembali normal (Lampiran 3 atau 4).
- Pengumuman dapat dilakukan melalui *counter, email, internet banking* atau situs *web*.

2. Gangguan pada Software dan lokasi bisnis masih dapat diakses.

- Kepala Divisi TI menginformasikan kepada Direktur yang membawahkan Divisi TI mengenai gangguan yang terjadi pada sistem *Core Banking*, tetapi akses ke lokasi bisnis masih memungkinkan.
- Kepala Divisi TI menginformasikan kepada Kepala Divisi/ Kepala Cabang untuk berkoordinasi dengan lainnya, mengenai gangguan yang terjadi pada sistem *Core Banking* di *server* utama dan cadangan.

Langkah yang dilakukan jika terjadi gangguan pada aplikasi:

center.

- Critical data in DRC relocate to business site and input normally.

After data positioning match, perform testing to ensure that application can be used.

- Head of Information Technology Division inform to Director-in-charge that data center and business site can be used.
- Head of Information Technology Division will advise all employees that the application can be used.
- Based on consent from Director-in-charge and instruction from Head of IT Division, Corporate Secretary Department will send announcement to Customer that the service is back to normal (Attachment 3 or 4).
- The announcement can made at counter, via email, internet banking or website.

2. Software disruption and business site can be accessed.

- Head of IT Division inform to Director-in-charge that disturbance has occurred in Core Banking system, but access to location is possible.
- Head of IT Division inform to Head of Division/Branch to coordinate with each other, because the disturbance occurred in Core Banking system has also effected primary and backup server.

Steps to be used if disturbance is in application are:

a. Webteller

- *Input* semua transaksi baik tunai dan non tunai menggunakan sistem *FBEQ* dengan menu AGI untuk mata uang yang sama dan ITA untuk mata uang berbeda, baik untuk transaksi pemindahbukuan atau untuk pengambilan tunai.
- *Input* kode transaksi sesuai dengan jenis transaksi.
- *Print out* hasil *input* menggunakan menu JRC atau 48C dan dilampirkan pada hasil *input*.
- Periksa I dan II selain memeriksa hasil input melalui menu JRC atau 48C, tetapi juga memeriksa melalui menu *Transaction History* (TH) dan dibandingkan dengan fisik transaksi.
- Pada akhir hari cetak *report* menu ZJ0 untuk memeriksa penggunaan menu MSI/CSI dan menu ITM yang digunakan bila terdapat perubahan atau pembatalan dan memeriksa *checklist* akhir hari.

b. Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)

- *Input* semua transaksi debit dan kredit rekening melalui *FBEQ* dengan menu AGI atau ITA dengan prosedur yang sama seperti disebutkan di atas.
- Ketik secara manual dokumen yang berkaitan dengan Ekspor, Impor atau transaksi *Remittance*.
- Untuk dokumen yang terkait dengan SWIFT berikan *draft* SWIFT ke petugas SWIFT di Divisi *Settlement and correspondent* dengan melampirkan *copy* transaksi dan di cop oleh Kepala Departemen/ Kepala Divisi.
- Untuk dokumen yang dikirimkan melalui *mail* serahkan dokumen ke Departemen Umum dan meminta tanda terima.

a. Webteller

- Input all transaction both cash and non-cash using FBEQ system by menu AGI for same currency and ITA for cross currency, whether it for internal account transfer or for cash withdrawal.
- Input transaction code according to type of transaction.
- Print out input result using menu JRC or 48C and attach on input result.
- Checker I and II should not only check input result of JRC or 48C, but also check menu Transaction History (TH) and compare it with the physical transaction.
- At the end of day print menu ZJ0 to check the use of menu MSI/CSI and ITM that is used if there is a modification or cancellation and check on the checklist at the end of day.

b. Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)

- Input all debiting and crediting accounts using menu in FBEQ system either AGI or ITA with the same procedure as mention above.
- Type manually the document that related to Export, Import or Remittance transactions.
- For document related to SWIFT sending draft SWIFT to SWIFT officer at Settlement and correspondent Division by enclosing copy transaction and stamp by Department/Division Head.
- For document that is sent via mail send the document to General Affair Department and ask for receipt.

c. ***Fusion Banking Equation (FBEQ)***

- Gangguan pada sistem FBEQ akan menyebabkan seluruh aplikasi tidak dapat berfungsi. Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan memberikan saldo akhir hari sebelumnya kepada Kepala Divisi TI.
- Kepala Divisi TI akan menginstruksikan seluruh karyawan untuk mempersiapkan jurnal entri slip.
- Team Leader Operasional dan Dukungan TI akan memeriksa dan memastikan bahwa semua jurnal entri pada slip dan jenis transaksi sudah benar.
- Team Leader Operasional dan Dukungan TI akan memelihara dan mengontrol saldo Nasabah dan saldo rekening internal di masing-masing Cabang.
- Pada akhir hari, dilakukan pencocokan antara dokumen pendukung dengan *input* yang dilakukan secara manual.
- Jika Sistem FBEQ kembali normal, maka *input* transaksi ke dalam sistem dilakukan berdasarkan pada dokumen pendukung dan dicocokkan dengan saldo secara manual yang telah dibuat sebelumnya.

3. **Gangguan pada *Hardware* atau *Software* dan mempengaruhi semua lokasi bisnis.**

Berdasarkan instruksi dari Direktur yang membawahi Divisi TI, Kepala Divisi TI akan menginformasikan kepada semua karyawan bahwa Pusat Data (*production* dan *on-site Backup server*) serta lokasi bisnis tidak dapat diakses sehingga harus menggunakan lokasi alternatif.

Tahapan yang akan dilakukan untuk pemindahan ke lokasi alternatif adalah:

Departemen *Corporate Secretary*

- Kepala Divisi *Planning and Finance* memberitahukan kepada Nasabah bahwa

c. **Fusion Banking Equation (FBEQ)**

- Disturbance in FBEQ system will effect all application to malfunction. IT Operational and Support Function will provide yesterday's ending balance to Head of IT Division.
- Head of IT Division will instruct all employees to prepare journal entry slip.
- Team Leader of IT Operational and Support will check and ensure that all journal entries on slip and transaction type are correct.
- Team Leader of IT Operational and Support will maintain and control customer balance and internal account balance in each Branch.
- At the end of day, match the supporting document to the manual input.
- If FBEQ system returns to normal, then input transaction into the system based on supporting document and match the balance with balance manually that has been made previously.

3. **Hardware or Software disruption effecting all business site.**

Based on instruction from Director-in-charge of Information Technology , Head of IT Division will inform all employees that Data Center (primary and secondary server) and business site cannot be accessed and have to use alternative sites.

Stages to be taken for relocating to alternative site are:

Corporate Secretary Department

- Head of Planning and Finance Division notify to Customer that the banking service

layanan perbankan akan dilakukan pada lokasi alternatif (Lampiran 1).

Divisi Operasional

- Kepala Divisi Operasional akan menugaskan sebagian staf untuk ditempatkan di lokasi alternatif untuk melaksanakan permintaan proses transaksi.
- Kepala Divisi Operasional untuk sementara waktu akan berada di lokasi alternatif untuk melaksanakan fungsi sebagai pemeriksa.
- Dokumen pendukung asli akan di faks terlebih dahulu dan dikirimkan ke lokasi alternatif. Dokumen pendukung asli tersebut harus dijamin aman selama proses pengirimannya.
- Staf yang bertugas/ditunjuk harus mencatat pada buku catatan untuk semua faks dan dokumen asli yang diterima. Apabila dokumen pendukung asli telah diterima di lokasi alternatif, faks dokumen tersebut harus dipisahkan untuk menghindari entri ganda.
- Tidak mungkin untuk dapat melaksanakan permintaan semua transaksi di lokasi alternatif dikarenakan kurangnya sumber daya manusia. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan transaksi yang membutuhkan penanganan segera dengan transaksi yang dapat ditunda. Kepala Divisi Operasional yang akan memutuskan dan menugaskan beberapa staf yang bertugas untuk memproses transaksi segera.
- *Maker* akan melakukan *input* berdasarkan dokumen transaksi. Pemeriksa (Kepala Divisi Operasional) akan memeriksa dan menyetujui transaksi.
- Proses akhir hari dilakukan di DRC, dan semua data pendukung akan disimpan di ruang yang aman pada lokasi alternatif sampai *production* atau *on-site backup*

will resumed at the alternative site (Attachment I).

Operational Division

- Head of Operational Division will assign staffs to be placed at alternative site to implement transaction request for immediate process.
- Division Head Operation will temporary move to alternative site to perform checking function.
- Original supporting document will be faxed first and also delivered to alternative site. Original supporting document should be secured safely during delivery.
- Assigned staffs should maintain logbook for all fax and original document received. Once original supporting document is received at alternative site, faxed document should be crossed to avoid double entry.
- It may not be feasible to perform all transaction request at alternative site because of lack of human resource. Thus it is necessary to separate transaction that require immediate attention with those that can be postponed. Head of Operational Division will decide and advise to assigned staffs which transaction to process immediately.
- Maker will input based on transaction document. Checker (Head of Operational Division) will check and approve the transaction.
- End of Day process is performed in DRC, and all supporting data will be kept in strong room at the alternative site until primary or secondary server and business site is back

server dan lokasi bisnis kembali normal.

Fungsi Operasional dan Dukungan TI

- Kepala Divisi TI akan menginformasikan kepada Kepala Divisi Business Development untuk menugaskan beberapa staf di lokasi alternatif.
- Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan mempersiapkan aplikasi yang akan digunakan seperti Sistem FBEQ, EBA atau FBTI dengan melakukan koneksi dan 'restore' data di DRC, termasuk persiapan jaringan komunikasi dari lokasi alternatif ke DRC.
- Departemen Sistem TI akan melakukan *testing* aplikasi, untuk memastikan bahwa aplikasi dapat dipergunakan oleh pengguna/user.

4. Gangguan pada Jaringan di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu

Jika gangguan komunikasi pulih kembali sebelum akhir hari.

Divisi Operasional

- Kepala Divisi Operasional akan menginformasikan kepada Kepala Cabang/Cabang Pembantu bahwa masalah komunikasi telah dapat diselesaikan.

Kepala Cabang / Cabang Pembantu

- Memeriksa transaksi yang telah di *input* oleh Kantor Pusat melalui sistem Equation dengan menggunakan menu TH (*Transaction History*) dibandingkan dengan buku catatan.
- Cop pada dokumen transaksi asli bahwa sudah diproses di Kantor Pusat. Untuk transaksi yang tidak diproses/*input* oleh Kantor Pusat, di *input* oleh Kantor Cabang/Cabang Pembantu.
- Cocokkan saldo kas pada aplikasi dengan saldo kas, untuk memastikan bahwa tidak

to normal.

IT Operation and Support Function

- Head of IT Division will inform Head of Business Division to assign staffs at alternative site.
- IT Operational and Support Function will prepare application that will be used such as FBEQ, EBA or FBTI by connecting and restoring with data at DRC, including preparation of network communication from alternative site to DRC.
- IT System Department will perform application test, to ensure that the application can be used by user.

4. Network disruption effecting Branch or Sub-Branch

If communication disturbance is recovered before end of day.

Operational Division

- Head of Operational Division will inform to Head of Branch/Sub-Branch that communication problem has been resolved.

Head of Branch/Sub-Branch

- Check transaction that has been inputted by Head Office through Equation system using menu TH (Transaction History) against the transaction in register logbook.
- Stamp on original document the transaction processed by Head Office. For transaction not processed by Head Office, input by Branch/Sub Branch.
- Match cash balance on application with cash balance, to ensure that there are no

ada perbedaan antara pembukuan dengan fisiknya.

Jika gangguan komunikasi tidak pulih pada akhir hari.

Fungsi Operasional dan Dukungan TI

- Kepala Divisi TI akan menginformasikan kepada Kepala Cabang/Cabang Pembantu bahwa masalah komunikasi belum dapat diselesaikan.
- Selama proses perbaikan gangguan komunikasi, Fungsi Operasional dan Dukungan TI akan berkoordinasi dengan vendor terkait seperti PT. TELKOM, PT. Lintas Arta dan PT. Perkom, PT. Biznet, PT. NTT Data Indonesia, PT. Finastra, PT. IBM.

Jika komunikasi tidak dapat dipulihkan.

Divisi Operasional

- Fungsi Operasional dan Dukungan TI menginformasikan kepada Kepala Divisi TI bahwa gangguan Jaringan/Komunikasi tidak dapat diselesaikan.
- Kepala Divisi TI akan menginformasikan kepada semua karyawan BRP bahwa terjadi gangguan pada jaringan/komunikasi dengan Cabang/Cabang Pembantu.
- Memberitahukan Kepala Cabang/ Cabang Pembantu untuk berkoordinasi dengan Kepala Divisi Operasional tentang proses *input* transaksi yang akan dilakukan di Kantor Pusat, dengan mengirimkan salinan transaksi melalui faksimili.
- Memberitahukan Kepala Cabang/ Cabang Pembantu untuk menetapkan *staff* sebagai koordinator untuk semua transaksi yang akan dikirimkan dan diproses di Kantor Pusat.

Kepala Cabang / Cabang Pembantu

difference between booking and physical.

If communication disturbance is not recovered by end of day.

IT Operation and Support Function

- Head of IT Division will inform to Head of Branch/Sub-Branch that communication problem has not been resolved.
- During fixing communication problems, IT Operation and Support Function should coordinate with related vendor, such as PT. TELKOM, PT. Lintas Arta and PT. Perkom, PT. Biznet, PT. NTT Data Indonesia, PT. Finastra, PT. IBM.

If communication cannot be recovered.

Operational Division

- IT Operational and Support Function inform to Division Head of IT that Network/ Communication disturbance could not be resolved.
- Head of IT Division will inform to all BRP employees that network/ communication problem with Branch/Sub-Branch.
- Advise Head of Branch/Sub-Branch to coordinate with Head of Operational Division about transaction input process that will be done at Head Office, by sending copy transaction through facsimile.
- Advise Head of Branch/Sub-Branch to assign one staff as coordinator of all transaction that will be sent and processed in Head Office.

Head of Branch/Sub-Branch

- Kepala Cabang/ Cabang Pembantu meminta laporan jurnal transaksi dikirimkan melalui *fax* dari Kantor Pusat.
 - Memeriksa saldo kas di Cabang/ Cabang Pembantu, meminta Kantor Pusat untuk mencetak menu AS dan mengirimkannya melalui *fax* untuk dicocokkan dengan fisik uang tunai.
 - Apabila terdapat ketidakcocokan, misalnya tidak di *input* atau salah *input*, harap diberitahukan ke Kantor Pusat untuk dilakukan koreksi.
 - Meminta Kantor Pusat untuk mengirimkan kembali laporan yang sudah direvisi ke Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu.
- Head of Branch/Sub Branch request transaction report journal to be sent via fax from Head Office.
 - To check cash balance in Branch/Sub Branch Office, request Head Office to send print menu AS accounts via fax to match with the physical cash.
 - If there are any discrepancy, eg. not input or error in input, inform to Head Office to make correction.
 - Request Head Office to resent revised report to Branch Office/Sub-Branch Office.
- 5. Gangguan di Cabang Surabaya atau Bandung atau Cabang Pembantu. Lokasi bisnis tidak dapat diakses.**
- Untuk gangguan yang terjadi pada satu Cabang Pembantu, pengalihan lokasi bisnis dan semua permintaan transaksi ke Cabang Pembantu lainnya berdasarkan instruksi dari Kepala Divisi TI.
 - Untuk gangguan yang terjadi pada semua Cabang Pembantu, lokasi bisnis dan semua permintaan transaksi dilakukan ke Kantor Pusat berdasarkan instruksi dari Kepala Divisi TI.
 - Untuk gangguan yang terjadi di Cabang Surabaya atau Bandung, lokasi bisnis akan ditutup dan segera mengalihkan transaksi ke Kantor Pusat.
- 5. Disruption in Sub-Branch, Surabaya or Bandung Branch. Business site cannot be accessed.
 - For disruption that effect one Sub-Branch, direct business site and all transaction request to another Sub-Branch based on instruction from Head of IT Division.
 - For disruption that effect all Sub-Branch, direct business site and all transaction request to Head Office based on instruction from Head of IT Division.
 - For disruption that effect Surabaya or Bandung Branch, business site to be closed and request for immediate transaction will be performed by Head Office.

E. Prosedur Pemulihan Sistem dan Sinkronisasi Data

Bagian ini berkaitan dengan sistem untuk memastikan bahwa kegiatan operasional Bank dapat kembali ke kondisi normal dengan lancar. Tahapan yang akan dilakukan oleh Divisi TI.

1. Pemulihan Perangkat *Hardware*

E. System Recovery Procedure and Synchronizes Data Procedure

This section related to system is performed to ensure that bank operational activities can return to normal condition smoothly. Stages to be performed by IT Division.

1. Hardware Equipment Recovery

Berdasarkan penyelidikan/pemeriksaan pada kerusakan oleh Fungsi Operasional dan Dukungan TI kemudian menentukan strategi pemulihan yang tepat seperti :

- Proses pemulihan menggunakan *on-site back-up server* jika dianggap bahwa pemulihan akan berlangsung untuk waktu yang lama dan/atau *production server* tidak dapat dipergunakan.
- Proses pemulihan menggunakan *server backup off-site* (DRP) jika kedua *server* utama yang digunakan untuk *production* dan *on-site back-up server* yang dipergunakan untuk pengembangan tidak dapat digunakan.
- Proses pemulihan memerlukan penggantian peralatan/perangkat keras yang baru jika kedua proses di atas tidak berhasil.
- Ketiga strategi diatas memerlukan persetujuan dari Kepala Divisi TI sebelum pelaksanaannya.

2. Pemulihan Aplikasi Software

Jika kerusakan ditemukan pada aplikasi/*software*/sistem utama (bukan pada *hardware*) maka proses yang perlu dilakukan oleh Departemen Sistem TI adalah :

- Menggunakan data dari sistem dan data cadangan/*back-up*
- Melakukan '*restore*' data transaksi hari sebelumnya dari *database* Pusat Data, jika tidak mungkin untuk menggunakan *database* dari *back-up center*.
- Bila '*restore*' data berhasil maka dilaporkan kepada Kepala Divisi TI.

Departemen Sistem TI akan melakukan proses pengujian terhadap aplikasi untuk memastikan keaslian data cadangan/ *back-up*, dan membandingkannya dengan jurnal dan laporan hari sebelumnya.

Based on the investigation on the damage by IT Operational and Support Function determines the appropriate recovery strategy which are:

- Recovery process using a backup server on-site if the recovery considered to take long time and/or primary server cannot be used.
- Recovery process using backup server off-site (DRP) if both the primary server used for production and backup server used for development on-site cannot be used.
- Recovery process needs equipment replacement/new hardware if first two above is unsuccessful.
- All three strategy requires the approval of Head of IT Division before implementation.

2. Software Application Recovery

If damage is determined to be on the application/software/main system (not hardware) then process that need to be performed by IT System Department are:

- Using data from system and data backup
- Restoring the previous day's transaction data from the Data Center database, if not possible to use database from backup center.
- When data restoration is successful report to Head of IT Division.

IT System Department will perform testing process application to ensure authenticity of data backup, by comparing journal or reports of previous day.

Jika pengujian ini berhasil, Departemen Sistem TI akan memberitahukan kepada semua pengguna/*user* untuk melakukan *input* secara manual setiap transaksi harian secara berurutan.

3. Prosedur Sinkronisasi Data

Prosedur sinkronisasi data akan dilakukan setelah situasi kembali normal. Dilakukan di pusat data (*production* dan *back-up server*) dan lokasi bisnis sudah dapat dipergunakan. Sinkronisasi dilakukan untuk memastikan bahwa detail transaksi dalam *Fusion Banking Equation*, *Fusion Banking Trade Innovation* dan *Equation Branch Automation* sudah cocok.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam sinkronisasi data adalah:

a. *Webteller*

- Lakukan '*Open-Branch*' pada aplikasi *Webteller* dan memastikan koneksi pada posisi *online*.
- Jika koneksi pada posisi *offline*, hubungi Fungsi Operasional dan Dukungan TI.
- Pastikan saldo di menu *Webteller* adalah "0" (nol).
- Jika masih terdapat saldo maka lakukan '*forward-balance*', sehingga posisi saldo menjadi 0 (nol).
- Lakukan *input* satu per satu berdasarkan prosedur yang ada.

b. *Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)*

Proses sinkronisasi data TI adalah dengan data statik *download*. Jika menggunakan TI, dengan data dari DRC, sedangkan sistem FBEQ menggunakan data dari pusat data.

c. *Fusion Banking Equation (FBEQ)*

If testing is successful, IT System Department will inform to all user to manually input each transaction for the day in sequence.

3. Synchronizes Data Procedure

Synchronizes data procedure will be performed after the situation return to normal. That is the data center (primary and secondary server) and business site can be used. Synchronization is to ensure that details in *Equation*, *Trade Innovation* and *Retail Connection* are matched.

Steps that need to be done to synchronize data are:

a. *Webteller*

- Perform open Branch on *Webteller* and ensure position is online.
- If offline, contact IT Operational Function and Support.
- Ensure balance on menu *Webteller* is 0 (zero).
- If there is a balance then perform forward balance, until balance position is 0 (zero).
- Input one by one based on existing procedure.

b. *Fusion Banking Trade Innovation (FBTI)*

Data synchronization process in TI application is by doing static data download. If only TI is used, use data from DRC, while if FBEQ system use data from data center.

c. *Fusion Banking Equation (FBEQ)*

Membandingkan neraca sebelum terjadi gangguan dengan neraca yang dihasilkan setelah gangguan.

Compare the balance sheet result before disturbance with the balance sheet produced after disturbance.

Pada dasarnya sinkronisasi data Webteller, FBTI atau sistem FBEQ ini menggunakan data dari DRC. Ketika *data center* sudah kembali normal dan data sudah di '*restore*' dari DRC, maka posisi data antara DRC dan pusat data dalam posisi yang sama.

In principle if synchronizing data Webteller, FBTI or FBEQ system is using data from DRC. When data center is back to normal and data is restored from DRC, then data positioning between DRC and data center is in the same position.

F. PENGUJIAN BCP

1. Pengujian evakuasi dan alur komunikasi.
2. Penentuan kondisi bencana dilakukan oleh *Director in Charge*.
3. Pengujian disesuaikan dengan fasilitas yang ada pada *Data Center* dan DRC.
4. Pengujian pemulihan data penting.
5. Pengembalian kegiatan operasional Bank dan *Data Center* ke lokasi unit bisnis dan pusat data semula.
6. Uji coba dilakukan minimal setahun sekali, diinisiasi oleh Divisi Manajemen Risiko dengan melibatkan Fungsi Operasional dan Dukungan TI, Departemen Sistem TI dan *end user*.

F. BCP TESTING

1. Evacuation drill and call tree.
2. Director in Charge is responsible to determine disaster condition.
3. Testing adjust with facility at Data Center and DRC.
4. Restore critical data.
5. Recover Bank operational activity and Data Center to business unit location and data center.
6. Test is conduct at least once a year, initiate by Risk Management Division by involving IT Operational Function and Support, IT System Department and end user.

G. ANALISIS DAN LAPORAN HASIL PENGUJIAN RENCANA PEMULIHAN

G. ANALYSIS AND RESULTS OF TESTING DISASTER RECOVERY PLAN

Scope	Condition	Recovery	Risk	SLA
Network Connection	Primary drop/Disturbance	Using Network Backup	Low	15 Minute
Server	Production Damaged	Using Server Backup	Medium	60 Minute
Client	Browser Damaged	Reinstall browser	Low	5 Minute
Application	Application Damaged	Using server back up	Medium	60 Minute
User	Lock	Unlock	Low	5 Minute
Database	Database Corrupt/Error	Using server Back up	Medium	60 Minute

Uji Coba yang dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk Sistem *Core Banking* sesuai hasil analisis dampak bisnis dan mewakili seluruh infrastruktur yang kritikal serta melibatkan pengguna TI. Bank juga harus membuat Analisis dan Laporan Hasil Pengujian Rencana Pemulihan Bencana dan dilaporkan kepada Direksi.

Dalam hal uji coba mengalami kegagalan maka Bank harus mengkaji penyebab kegagalan atau permasalahan yang terjadi dan melakukan pengujian ulang.

The testing that take at least once a year to systems an analysis of the impact as the core banking business and represents an entire critical infrastructure and involving users IT. Bank is also have to make analysis and reports on the results of testing plan disaster recovery and reported to the Board of Directors.

In terms of the testing failures so Banks have to assess causes failure or the problem that happened and doing the testing repeated.

IV. PENUTUP

Pedoman Business Continuity Plan Sistem Core Banking ini digunakan sebagai referensi disaat terjadi gangguan dengan pada *Server* aplikasi Core Banking.

Pedoman Business Continuity Plan Sistem Core Banking ini diterbitkan dalam 2 (dua) bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dan bilamana terjadi perbedaan penafsiran antara keduanya maka yang menjadi acuan adalah Bahasa Indonesia.

Pedoman *Bisnis Continuity Plan Core Banking System* ini mulai berlaku sejak memperoleh persetujuan Presiden Direktur pada tanggal 22 Agustus 2023 dan mencabut Pedoman *Bisnis Continuity Plan Core Banking System Edisi 6, Januari 2022*.

Pedoman *Bisnis Continuity Plan Core Banking System* ini akan dikaji ulang secara berkala setiap 2 (dua) tahun sekali atau jika diperlukan sebagai upaya penyempurnaan sesuai dengan perkembangan usaha dan kebutuhan Bank atau perubahan peraturan yang mendasarinya.

IV. CLOSING

Business Continuity Plan of Core Banking Systems guidelines are used as a reference when there is problem with the Application Core Banking.

Business Continuity Plan of Core Banking Systems guidelines are published in 2 (two) languages, namely Indonesian and English and when there is a difference in interpretation between the two then the reference is Indonesian.

This Continuity Plan Core Banking System Business Guidelines shall be effective from get approval from President Director on the date August 22nd, 2023 and revokes the Continuity Plan Core Banking System Business Guidelines Edition 6, January 2022.

This Business Continuity Plan Core Banking System guidelines will be reviewed periodically every 2 (two) years or if needed as an effort to improve in accordance with the development of the bank's business and needs or changes in underlying regulations.

Jakarta,

Kepada Yth,
Seluruh Nasabah
PT. Bank Resona Perdania

LAMPIRAN 1

Perihal : **PEMBERITAHUAN**

Dengan hormat,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada Bank Resona Perdania sehingga terjalin suatu kerja sama yang baik dan harapan kami jalinan kerja sama ini akan semakin baik dimasa yang akan datang.

Sehubungan dengan adanya gangguan pada aplikasi core banking, maka bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada nasabah yang semula melalui
Kantor
Alamat
dipindahkan ke
Kantor
Alamat
2. Untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan transaksi perbankan para nasabah dapat menghubungi Customer Service kami di No: ext
3. Gangguan tersebut sedang kami upayakan untuk diselesaikan secepat mungkin.

Demikian pemberitahuan kami sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, atas pengertian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

To all Customers
PT. Bank Resona Perdania

Subject : **ANNOUNCEMENT**

Dear Customer,

Thank you for trusting Bank Resona Perdania for your banking services.

As we are currently experiencing some problem with core Banking, kindly be informed as follows:

1. Customer support that previously in
Office
Address
Relocated to
Office
Address
2. To make it quick and simplify the customer service of banking transaction, customer can contact our Customer Service in the Phone: ext
3. We will do our utmost in fixing the problem and notify to you as soon as possible.

We apologize for your inconvenience, and thank you for your attention and understanding.

Warm regards,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

Kepada Yth,
Seluruh Nasabah
PT. Bank Resona Perdania

LAMPIRAN 2

Perihal : **PEMBERITAHUAN**

Dengan hormat,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada Bank Resona Perdania sehingga terjalin suatu kerja sama yang baik dan harapan kami jalinan kerja sama ini akan semakin baik dimasa yang akan datang.

Sehubungan dengan adanya gangguan pada aplikasi core banking, maka bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelayanan kepada nasabah hari ini mengalami gangguan, namun kami tetap dapat melayani kebutuhan nasabah sebagaimana mestinya
 2. Untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan transaksi perbankan para nasabah dapat menghubungi Customer Service kami di No: ext
 3. Gangguan tersebut sedang kami upayakan untuk diselesaikan secepat mungkin.
- Demikian pemberitahuan kami sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, atas pengertian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

To all Customers
PT. Bank Resona Perdania

Subject : **ANNOUNCEMENT**

Dear Customer,

Thank you for trusting Bank Resona Perdania for your banking services.

As we are currently experiencing some problem with core Banking, kindly be informed as follows:

1. Customer Service is in a disturbance, but we are still able to give customer service as is proper
2. To make it quick and simplify the customer service of banking transaction, customer can contact our Customer Service in the Phone: ext
3. We will do our utmost in fixing the problem and notify to you as soon as possible.

We apologize for your inconvenience, and thank you for your attention and understanding.

Warm regards,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

Kepada Yth,
Seluruh Nasabah
PT. Bank Resona Perdania

LAMPIRAN 3

Perihal : **PEMBERITAHUAN**

Dengan hormat,

Menunjuk pemberitahuan kami sebelumnya perihal gangguan pada aplikasi core Banking yang mengakibatkan pelayanan nasabah mengalami hambatan, maka dengan ini kami informasikan kembali bahwa **perbaikan aplikasi Core Banking telah selesai dan layanan kepada nasabah sudah normal kembali.**

Demikian pemberitahuan kami kami sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, atas pengertian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

To all Customers
PT. Bank Resona Perdania

Subject : **ANNOUNCEMENT**

Dear Customer,

Referring to our earlier notification regarding to the disturbance with the core application resulting customer service disturbed, then we inform you again that **the restore of Core Banking application has been completed and the customer service was back to normal.**

We apologize for your inconvenience. Thank you for your attention and understanding.

Warm regards,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

Kepada Yth,
Seluruh Nasabah
PT. Bank Resona Perdania

LAMPIRAN 4

Perihal : **PEMBERITAHUAN**

Dengan hormat,

Menunjuk pemberitahuan kami sebelumnya perihal relokasi layanan kepada nasabah, dengan ini kami informasikan bahwa layanan kepada nasabah sudah pulih kembali, dan nasabah dapat bertransaksi secara normal di kantor kami dengan alamat :

PT. Bank Resona Perdania
Alamat :

Demikian pemberitahuan kami kami sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, atas pengertian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

To all Customers
PT. Bank Resona Perdania

Subject : **ANNOUNCEMENT**

Dear Customer,

Referring to our previous notification relating to customer service relocating, we inform that customer service was restored and customer can do transaction normally in our office, address as follow:

PT. Bank Resona Perdania
Address :

We apologize for your inconvenience. Thank you for your attention and understanding.

Warm regards,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

Kepada Yth,
Seluruh Nasabah
PT. Bank Resona Perdania

Perihal : **PEMBERITAHUAN**

LAMPIRAN 5

Dengan hormat,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada Bank Resona Perdania sehingga terjalin suatu kerja sama yang baik dan harapan kami jalinan kerja sama ini akan semakin baik dimasa yang akan datang.

Sehubungan dengan terjadinya gangguan pada Kantor Cabang kami yang berlokasi di :

Gedung

Alamat :

maka bersama ini kami sampaikan informasi mengenai penghentian sementara seluruh kegiatan perbankan dilokasi tersebut sampai dengan pemberitahuan lebih lanjut.

Guna mengakomodasi kepentingan nasabah, maka dengan ini kami sarankan untuk melakukan kegiatan perbankan melalui fasilitas lainnya (internet banking).

Gangguan tersebut sedang kami upayakan untuk dapat diselesaikan secepat mungkin.

Demikian pemberitahuan kami sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, atas pengertian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

PT. Bank Resona Perdania

Jakarta,

To all Customers
PT. Bank Resona Perdania

Subject : **ANNOUNCEMENT**

Dear Customer,

Thank you for trusting Bank Resona Perdania for your banking services.

Related to the disturbance in our Branch Office located at :

Building :

Address :

we inform you about the temporary suspension of banking activities until further notice.

To accommodate your banking activities, we recommended that you use the other facilities (internet banking).

We will do our utmost in fixing the problem and notify to you as soon as possible.

We apologize for your inconvenience, and thank you for your attention and understanding.

Warm regards,

PT. Bank Resona Perdania

Daftar Nama Pihak Ketiga/Vendor:
Name List of Third Party/Vendor:

No	Name	Phone No	Contact Person	Department In Charge
1	PT. Perkom Indah Murni	0815-1145-4212	Bp.Adhe	IT Operation and support
2	PT. IBM Indonesia	021-2512972	Dispatcher	IT Operation and support and IT System Department
3	PT. Finastra	021-5152788	All	IT Operation and support and IT System Department
4	PT. Lintasarta	0858-9007-2057	Bp. Agung	IT Operation and support
5	PT. Telkom	0812-2450-7801	Ibu Bertha	IT Operation and support
6	PT. Biznet	0813-8075-1217 /	Ibu Bebasari	IT Operation and support

LAMPIRAN 6