

06

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Report



SEBAGAI BAGIAN DARI KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN HIDUP, BANK MENEKANKAN PADA GERAKAN PENGELOLAAN *ENVIRONMENTAL FOOTPRINT* SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LINGKUNGAN.

As part of its environmental engagement, the Bank focuses on environmental footprint movement and its impacts toward the environment.

EVA (ALIAS *ENVIRONMENTAL ADVOCATE*) & RAMLI (ALIAS RAMAH LINGKUNGAN) MERUPAKAN IKON YANG DICIPTAKAN UNTUK MENGAJAK SELURUH KARYAWAN MENDUKUNG GERAKAN *GREEN LIFESTYLE* DENGAN KOMUNIKASI YANG MENARIK DAN INTERAKTIF.

The Icons Eva (Environmental Advocate) & Ramli (Environment Initiative) are created to invite all employees in fostering green lifestyle with attractive and interactive communication campaign.

IKHTISAR KEBERLANJUTAN

Sustainability Highlights

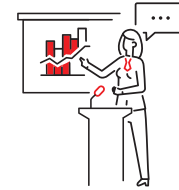
Rp33.5 TRILIUN
trillion
TOTAL PEMBIAYAAN BERKELANJUTAN
TOTAL SUSTAINABLE FINANCING

Pembiayaan berkelanjutan semakin meningkat, 28,2% dari total pembiayaan telah disalurkan pada sektor Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) selain itu Rp2 triliun pendanaan hijau berasal dari IFC.

Sustainable financing is increasing, 28.2% of total financing has been channeled to the Sustainability Business Activity Category (KKUB) apart from Rp2 trillion of green funding from IFC.

TOTAL WAKTU RATA-RATA
AVERAGE SPENT TIME

39.7 JAM/KARYAWAN
hour/employee



Seluruh Program *Training & Pendidikan* Karyawan Bank 2019
All Training Program & Education in 2019

3.5 JAM/KARYAWAN
hour/employee

Training *Sustainable Finance*
Sustainable Finance Training

TOTAL WAKTU YANG DILUANGKAN KARYAWAN
TOTAL TIME SPENT BY EMPLOYEES

6,369 JAM
hour

kenaikan increment
40%

sebagai relawan pada program CSR
as volunteers in the CSR program

TOTAL SUKARELAWAN
TOTAL VOLUNTEERS

2,607 KARYAWAN
employees

kenaikan increment
12%

menjadi relawan pada program CSR
as volunteers in the CSR program

PENERIMA MANFAAT CSR
PEOPLE BENEFITTING FROM CSR PROGRAM

kenaikan increment
23%

18,003 ORANG
beneficiaries

PESERTA PROGRAM LITERASI KEUANGAN
PARTICIPANT OF FINANCIAL LITERACY PROGRAM

2,560 ORANG
participants

57.3% total keseluruhan karyawan wanita
Total female employees

44.4% total Direktur wanita atau 4 dari 9
Total female Director or 4 of 9

PENGHEMATAN KERTAS
PAPER SAVING

19.9% dalam nilai in value

PENURUNAN EMISI GRK (LISTRIK & BBM)
DECREASE OF GHG EMISSION (ELECTRICITY & FUEL)

39.1% BBM (Liter) Fuel (Litre)

EFISIENSI PENGGUNAAN AIR
WATER USE EFFICIENCY

17.6% dalam nilai in value

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

About the Sustainability Report



Melibatkan Pemangku Kepentingan Lebih Dari Perbankan Tradisional, Mengelola Dampak Multidimensi Secara Strategis

Stakeholders engagement beyond
traditional banking, Managing
multidimensional impacts
strategically

Laporan Keberlanjutan Bank OCBC NISP ('Laporan') Tahun 2019 ini memuat data dan informasi kinerja keberlanjutan untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2019 secara komprehensif sebagaimana pemaparan pada tahun sebelumnya. Laporan ini dibuat mengacu pada Global Reporting Initiative (GRI) standards: *Core Option* selain menerapkan *Financial Services Sector Disclosures* dari GRI dan mempertimbangkan berbagai referensi terkait lain, mencakup: *Sustainable Development Goals (SDGs)*, *Asian CG Scorecard*, dan berbagai regulasi Otoritas Jasa Keuangan mengenai tata kelola perusahaan dan keuangan berkelanjutan.

Siklus Laporan ini adalah tahunan, dan pada tahun sebelumnya, Bank menerbitkan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Tahun 2018 pada bulan Maret 2019. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-54\]](#)

Sebagaimana ruang lingkup laporan keuangan Bank, Laporan ini hanya mencakup kegiatan Bank di Indonesia. Bank belum melibatkan pihak independen untuk melakukan *assurance* atas Laporan. Dalam Laporan ini, tidak ada *restatement* dari Laporan Tahunan sebelumnya. [\[102-45\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-56\]](#)

Bank OCBC NISP's 2019 Sustainability Report ('the Report') presents comprehensive data and information on sustainability performance for the period of January 1 to December 31, 2019, as in the previous year. The Report applies the Core Option Global Reporting Initiative (GRI) standards, including its Financial Service Sector Disclosures and taking into account various references, such as Sustainable Development Goals (SDGs), Asian CG Scorecard, and Financial Services Authority regulations on corporate governance and sustainable finance.

The cycle of this Report is annually. The Bank published the 2018 Annual Report and Sustainability Report in March 2019. [\[102-50\]](#) [\[102-51\]](#) [\[102-52\]](#) [\[102-54\]](#)

Following a bank financial report's scope, this Report only covers the Bank's activities in Indonesia. The Bank has not yet involved independent parties to conduct assurance on the Report. There is also no restatement from the previous year's in this Report. [\[102-45\]](#) [\[102-48\]](#) [\[102-56\]](#)

PROSES PENYUSUNAN LAPORAN [102-46]

Penentuan batasan topik dan isi Laporan dilakukan dengan memerhatikan prinsip-prinsip *stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, dan completeness.*

Bank mengidentifikasi topik yang menjadi perhatian dan berdampak material bagi para pemangku kepentingan maupun bagi kelangsungan usaha. Hasil identifikasi tersebut disajikan dalam bentuk Diagram Materialitas dan Tabel Pemangku Kepentingan, lengkap dengan daftar topik material, batasan serta strategi pendekatannya.

TOPIK MATERIAL [102-47]

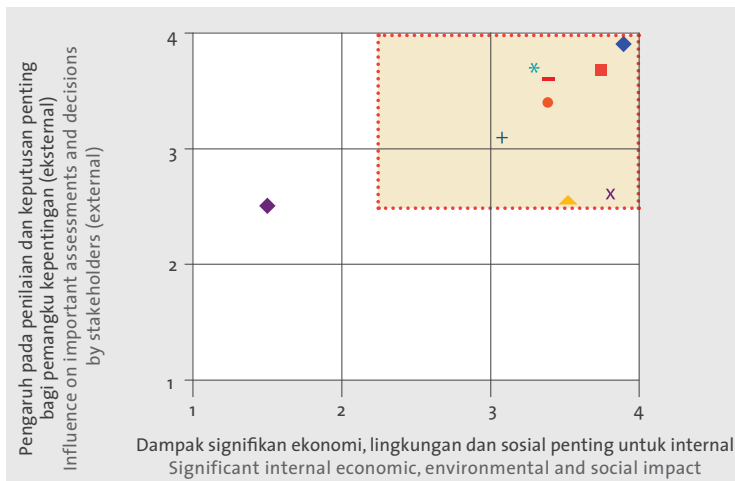
Pada Laporan ini, topik material disesuaikan berdasarkan perkembangan strategi bisnis Bank dan dinamika kondisi industri perbankan. Tidak ada perubahan signifikan terkait lokasi operasi, struktur modal, dan rantai pasokan Bank selama periode pelaporan. [102-10, 102-49]

Sebagaimana tahun sebelumnya, Laporan menyajikan sembilan topik yang relevan dan menjadi prioritas dalam bisnis Bank. Topik dengan prioritas tinggi mencakup: kinerja ekonomi, portofolio produk, antikorupsi, literasi keuangan, privasi pelanggan, energi dan emisi serta pelatihan dan pendidikan. Topik dengan prioritas sedang, mencakup: keanekaragaman dan kesempatan setara, serta Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST). Topik lain yang relevan dengan kegiatan bisnis Bank tetap disampaikan. Penetapan prioritas topik ditentukan berdasarkan analisis dampak yang ditimbulkan dan pentingnya topik tersebut bagi pemangku kepentingan. [102-47]

MATRIKS PRIORITAS TOPIK MATERIAL [102-47, 103-1]

Topik material yang relevan dan menjadi prioritas pengelolaan dampak terhadap para pemangku kepentingan disajikan dalam matriks berikut.

PRIORITAS TOPIK



REPORT DEVELOPMENT PROCESS [102-46]

The report’s topics and contents are determined with due observance to the principles of *stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness.*

The Bank identifies the topics that required the attention of and have material impacts on stakeholders and business continuity. The result is then presented in a Materiality Diagram and Stakeholder Table, complete with the material topics list, limitations and the approach strategies.

MATERIAL TOPICS [102-47]

The material topics in this Report are adapted to the Bank’s business strategy development and the dynamics of banking industry. No significant changes on the Bank’s operational locations, capital structure, or supply chain during the reporting period. [102-10, 102-49]

As in previous year, the Report presented nine relevant topics and priorities in the Bank’s business. High priority topics include the economic performance, product portfolios, anti-corruption, financial literacy, customer privacy, energy and emissions, training and education. Moderate priority topics include diversity and equality of opportunity, as well as Environment, Social, and Governance (ESG). Other topics related to the Banks’s business activities are also presented. The determination of topic priorities was based on analysis of their impacts and importance to the stakeholders. [102-47]

PRIORITY MATRIX OF MATERIAL TOPICS [102-47, 103-1]

Material topics that are relevant and priority for impact management in regards to the stakeholders are presented in the matrix below.

PRIORITY TOPICS

- ◆ Kinerja Ekonomi
Economic Performance
- Portofolio Produk
Product Portfolio
- * Anti Korupsi
Anti Corruption
- Literasi Keuangan
Financial Literacy
- Privasi Pelanggan
Customer Privacy
- + Energi dan Emisi
Energy and Emissions
- X Pelatihan dan Pendidikan
Training and Education
- ◆ Keanekaragaman dan Kesempatan Setara
Diversity and Equal Opportunities
- ▲ Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST)
Environmental, Social and Government (ESG)

Dari identifikasi topik material melalui proses Forum Diskusi Kelompok terbatas, Bank menetapkan 17 indeks *disclosure specific* GRI yang relevan dengan kegiatan yang dijalankan, sebagaimana disampaikan di Daftar Indeks GRI Standard.

In identifying material topics through the limited Group Discussion Forum process, the Bank determined 17 GRI-specific disclosure indexes that are relevant to the Bank's activities, as follows:

Daftar Topik Material, Boundary dan Indeks Disclosure Specific [102-47]

List of Material Topics, Boundary and Disclosure Specific Index [102-47]

No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure	Boundary	
				Di dalam OCBC NISP Internal of OCBC NISP	Diluar OCBC NISP External of OCBC NISP
EKONOMI ECONOMY					
1	Kinerja Ekonomi Economic Performance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	201-1, 203-1	v	
2	Anti Korupsi Anti Corruption	Berdampak signifikan pada pembangunan dan pada reputasi Perseroan Significantly impacted the Company's growth and reputation	205-2, 205-3	v	v
LINGKUNGAN ENVIRONMENT					
3	Energi & Emisi Energy & Emissions	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	302-1, 305-1	v	
SOSIAL SOCIAL					
4	Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunities	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Significantly impacted the stakeholders and business continuity	401-1, 405-1	v	
5	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Significantly impacted the stakeholders and business continuity	404-1	v	
6	Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola Environment, Social and Governance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Significantly impacted the stakeholders and business continuity	413-1	v	v
7	Privasi Pelanggan Customer Privacy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	418-1	v	
LAYANAN KEUANGAN FINANCIAL SERVICE					
8	Portofolio Produk Product Portfolio	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Significantly impacted the stakeholders and business continuity	FS6, FS7, FS8, FS10, FS11	v	
9	Literasi Keuangan Financial Literacy	Berdampak signifikan pada kesinambungan usaha Significantly impacted the business continuity	FS16	v	v

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Bank melibatkan pemangku kepentingan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhannya melalui metode pelibatan yang spesifik dengan terlebih dahulu mengidentifikasi signifikansi pemangku kepentingan melalui analisis pengaruh dan hubungannya terhadap Bank. Untuk itu, Bank melakukan komunikasi berkala dengan pemangku kepentingan sebagai landasan proses identifikasi isu utama dari masing-masing pemangku kepentingan, kemudian menindaklanjutinya sesuai kebutuhan.

STAKEHOLDERS ENGAGEMENT

The stakeholders engagement is carried out according to their characteristics and needs through a specific involvement method by first identifying the stakeholders' significance via an analysis of their influence and correlation to the Bank. As such, the Bank maintained regular communications with the stakeholders as the basis of each stakeholder's main-issue identification process, which was then followed up on according to the needs.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Identifikasi Pemangku Kepentingan Stakeholders Identification Basis	Isu Prioritas Priority Issues	Pendekatan Bank Bank's Approach	Frekuensi Pelibatan Involvement Frequency
INTERNAL INTERNAL				
Karyawan Employee	<p>Hubungan industrial dan aset Bank dalam menjalankan kegiatan operasional</p> <p>Industrial relationship and Bank's assets in running the operational activities</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kesehatan dan keselamatan kerja Pelatihan dan pengembangan kompetensi Kesetaraan kesempatan kerja Hak-hak karyawan Informasi mengenai kinerja ekonomi, target dan strategi Bank Kinerja untuk mendukung antikorupsi, literasi keuangan bagi masyarakat, privasi pelanggan, peningkatan efisiensi energi dan emisi. Penilaian kinerja dan jenjang karir Remunerasi dan <i>benefit</i> bagi karyawan 	<p>Berdialog dengan Serikat Pekerja</p> <p>Dialogues with the worker's union</p> <p>Pelatihan dan seminar</p> <p>Trainings and seminars</p> <p>Majalah Internal</p> <p>Internal Magazine</p> <ul style="list-style-type: none"> Penilaian kinerja berkala Performance assessment Kebersamaan karyawan Employee togetherness 	<p>Minimal setahun sekali</p> <p>At least once a year</p> <p>Sesuai kebutuhan</p> <p>As required</p> <p>Setiap bulan</p> <p>Monthly</p> <p>Minimal setahun sekali</p> <p>At least once a year</p>
Pemegang Saham / Investor	Kinerja keuangan dan kewajiban pemenuhan aturan dan target kinerja oleh regulator	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan/nilai saham, termasuk portofolio Bank Aksi dan strategi korporasi Kuangan Berkelanjutan <i>Recovery Plan</i> Kinerja antikorupsi Informasi perusahaan terkini 	<p>RUPST</p> <p>AGMS</p> <p>RUPSLB</p> <p>EGMS</p> <p>Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan</p> <p>Annual Report and Sustainability Report</p> <p>Laporan Kinerja</p> <p>Performance Report</p> <p>Menjaga Relasi dengan media</p> <p>Media relations</p>	<p>Sekali setahun</p> <p>Annually</p> <p>Jika diperlukan</p> <p>If needed</p> <p>Sekali setahun</p> <p>Once a year</p> <p>Bulanan dan kuartalan</p> <p>Monthly and Quarterly</p> <p>Bila diperlukan</p> <p>If required</p>
Shareholders / Investors	Financial performance and regulatory compliance obligations performance	<ul style="list-style-type: none"> Financial performance/stocks value including Bank portfolio Corporate actions and strategy Sustainable Finance Recovery Plan Anti-corruption performance Latest company information 		
EKSTERNAL EXTERNAL				
Nasabah Customers	<p>Penerima jasa, sumber penerimaan Bank, pembiayaan keuangan berkelanjutan, hubungan ekonomi dan sosial</p> <p>Service receiver, Bank income source, Sustainable financing, economic and social relations</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja Bank Prosedur dan informasi produk Kenyamanan dan kepuasan nasabah Keamanan dan privasi data nasabah Layanan yang jelas dan transparan Literasi keuangan Kebijakan terhadap lingkungan dan sosial dalam analisis risiko kredit untuk pembiayaan hijau. 	<p>Layanan <i>Call Center</i> dan operasional sehari-hari</p> <p>Call Center service and daily operations</p> <p><i>Website information, social media dan online banking</i></p> <p>Website information, social media and online banking</p> <p>Pertemuan nasabah</p> <p>Customer Gathering</p>	<p>Setiap hari</p> <p>Everyday</p> <p>Setiap saat</p> <p>Anytime</p> <p>Minimal dua kali setahun</p> <p>At least twice a year</p>

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Identifikasi Pemangku Kepentingan Stakeholders Identification Basis	Isu Prioritas Priority Issues	Pendekatan Bank Bank's Approach	Frekuensi Pelibatan Involvement Frequency
Masyarakat The Public	Tanggung jawab sosial Bank Bank Social Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> Kerja sama strategis dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat Literasi keuangan <ul style="list-style-type: none"> Strategic cooperation in the society's empowerment activities. Financial literacy 	Kegiatan CSR dalam bentuk pelatihan, pemberdayaan masyarakat CSR activities in the form of training and community empowerment programs	Berdasarkan CSR Masterplan Based on CSR Masterplan
Pemerintah / Regulator Government / Regulator	Kepatuhan pada ketentuan aturan/ undang-undang perbankan dan tata kelola Bank Compliance to the Banking rules and regulations and Bank Governance	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan terhadap hukum dan seluruh undang-undang Informasi yang transparan dan terkini Tata kelola perusahaan yang baik <ul style="list-style-type: none"> Compliance to all rules and regulations Accurate and current information Good corporate governance 	Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Annual Report and Sustainability Report Pelaporan ke Regulator Reporting the the Regulators Pemenuhan Peraturan Complying to the Regulation	Setahun sekali Annually Berkala, sesuai dengan ketentuan yang berlaku Regularly, according to applicable stipulations Setiap saat Any time
Mitra Kerja Working Partner	Pemasok jasa/ produk untuk mendukung kegiatan operasional Service/product suppliers to support the operational activities	<ul style="list-style-type: none"> Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan Anti korupsi <ul style="list-style-type: none"> Fair and transparent goods and service procurement process Anti-corruption 	Sosialisasi kebijakan Policy Socialization	Minimal setahun sekali At least once year

IKHTISAR KINERJA PROGRAM KEBERLANJUTAN 2017-2019

IKHTISAR KINERJA EKONOMI

Ikhtisar kinerja ekonomi yang meliputi pendapatan, laba bersih, produk keuangan Bank dan distribusi perolehan nilai ekonomi disajikan pada uraian Laporan Tahunan halaman 100-120 atau Ikhtisar Data Keuangan Penting halaman 8, dan Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi, halaman 310.

SUSTAINABILITY PROGRAM PERFORMANCE HIGHLIGHTS 2017- 2019

ECONOMIC PERFORMANCE HIGHLIGHTS

The economic performance highlights covering the Bank's revenues, net profits, financial products and economic value generated distribution are presented on the Annual Report page 100-120 or Financial Highlights on page 8, as well as the Economic Value Earnings Distribution on page 310.

IKHTISAR KINERJA LINGKUNGAN
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE HIGHLIGHTS

Aspek Aspect	Satuan Unit	2019		2018		2017	
		Konsumsi Riil Real Consumption	%	Konsumsi Riil Real Consumption	%	Konsumsi Riil Real Consumption	%
Energi (Listrik) Energy (Electricity)	kWh Nominal (Rp juta million)	5,363,040	-10.5%	5,993,400	-1.00%	6,053,640	-3.66%
Energi (BBM) Energy (Fuel)	Liter Litre Nominal (Rp juta million)	156,779	-39.1%	257,639	n.a	n.a	n.a
Air Water	M ³ Nominal (Rp juta million)	69,270	-15.4%	81,876	-24.13%	107,911	-18.92%
Kertas Paper	Rim Nominal (Rp juta million)	875	-17.6%	1,062	-22.59%	1,372	-18.62%
		15,951	-15.6%	18,906	-1.06%	19,108	-0.98%
		609	-19.9%	760	38.18%	550	1.10%

IKHTISAR KINERJA SOSIAL
SOCIAL PERFORMANCE HIGHLIGHTS

Uraian Description	2019	2018	2017
Jumlah Program CSR Total CSR Programs	42	23	15
Jumlah Penerima Manfaat (Orang) Total Beneficiaries	18,003	14,684	8,493
Jumlah Sukarelawan Total Volunteers	2,607	2,335	1,226
Jumlah Biaya CSR (Rp Juta) Total CSR Cost (Rp million)	3,209	2,431	3,739

IKHTISAR PENDANAAN PROGRAM CSR
CSR PROGRAM COST HIGHLIGHTS

Kategori Kegiatan	Satuan	2019	2018	2017
Program Lingkungan Environmental Program	Rp juta million	857	415	474
Program Sosial Lainnya (termasuk Keagamaan) Other Social Programs (including Religious Program)	Rp juta million	797	960	870
Program Pendidikan Educational Program	Rp juta million	813	389	1,461
Program Kesehatan Health Program	Rp juta million	323	200	294
Perbaikan Fasilitas Umum General Facility Improvements	Rp juta million	205	n.a	25
Program Kewirausahaan Entrepreneurship Program	Rp juta million	102	250	250
Donasi dan <i>Sponsorship</i> Philanthropy	Rp juta million	112	216	365
Total	Rp juta million	3,209	2,430	3,739

KERANGKA & STRATEGI KEBERLANJUTAN Sustainability Framework & Strategy

Sesuai visi “Menjadi Bank pilihan dengan standar dunia yang diakui kepeduliannya dan terpercaya”, Bank berupaya berkontribusi dan bersinergi secara optimal untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan menjaga kelestarian lingkungan. Komitmen terhadap tanggung jawab sosial dan lingkungan juga tercermin pada upaya Bank dalam meningkatkan kinerja keuangan berkelanjutan, termasuk mendukung implementasi komitmen dalam bidang lingkungan, sosial dan tata kelola (LST) baik dalam kegiatan internal Bank maupun *screening* debitur.

Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan Bank mengacu pada visi, misi, serta nilai-nilai Perusahaan, yakni senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, tumbuh bersama masyarakat secara berkelanjutan, dan turut serta menjaga kelestarian lingkungan. Pernyataan Visi, Misi serta Budaya Perusahaan dapat dilihat pada halaman 54 Laporan ini.

PRINSIP, KEBIJAKAN DAN KERANGKA KEBERLANJUTAN

PENDEKATAN MANAGEMEN

Mengacu pada 17 rumusan tujuan SDGs dan lima pilar utama landasan pembangunan berkelanjutan yaitu 5P (*people, planet, prosperity, peace, dan partnership*) yang dikembangkan sebagai resolusi PBB dengan nomor “A/RES/70/1/2015”, Bank meyakini peran penting pemangku kepentingan sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari strategi untuk mencapai tujuan Bank. Oleh karenanya, Bank memiliki dan menjalankan Kerangka Keberlanjutan yang diterapkan melalui serangkaian inisiatif pemberian pembiayaan dan pelaksanaan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan.

Rencana Keuangan Berkelanjutan Bank mengacu pada pencapaian berbagai rumusan tujuan SDGs, yakni meliputi kegiatan untuk menciptakan iklim lingkungan dan tatanan masyarakat yang berkelanjutan, pengelolaan aspek sumber daya manusia Bank, dan menetapkan kebijakan yang berdampak terhadap nasabah. Bank juga telah memetakan keterikatan kegiatan operasionalnya melalui lima rumusan tujuan SDGs, yang kemudian diintegrasikan ke dalam Kerangka Keberlanjutan Bank.

In line with the Bank’s vision “To be the bank of choice with world class standards recognized for its care and trustworthiness”, the Bank optimally contributes and synergizes in improving the community’s life quality while preserving the environment. The commitment is also reflected in the Bank’s efforts in improving its sustainable financial performance, including supporting the implementation of ESG commitment, both in its internal activities and debtor screenings.

The Bank’s social and environmental responsibilities refers to the Company’s vision, mission, and values, which emphasize the commitment to provide the best services to customers, sustainably growing together with the community, and participating in preserving the environment. The Company’s Vision, Mission, and Values Statements are stated on page 54 of this report.

SUSTAINABILITY PRINCIPLES, POLICIES, AND FRAMEWORK

MANAGEMENT APPROACH

Referring to the 17 SDGs objectives and 5Ps (people, planet, prosperity, peace, and partnership) of five primary pillars of sustainability development platform developed as the UN resolution No. A/RES/70/2015, the Bank places the stakeholder’s important role as an integral part in the strategy to accomplish the Bank’s objectives. As such, the Bank established and executed the Sustainability Framework which has been implemented through a series of financing initiatives and programs for Corporate Social and Environmental Responsibility.

The Bank’s Sustainable Finance Plan refers to the accomplishment of various SDGs objectives, including creating sustainable environmental climate and community governance, managing the Bank’s human resources, and policy setting that affects the customers. The Bank has also mapped out the operations engagement with five goals of SDGs, which further integrated into the Bank’s Sustainability Framework.

Lima aspek dalam keuangan berkelanjutan Bank dan keterkaitannya dengan SDGs

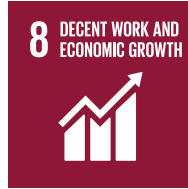
Bank's five sustainable finance aspects and their relevance with the SDGs included



Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan (SDG 3)



Energi Bersih dan Terjangkau (SDG 7)



Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi (SDG 8)



Infrastruktur, Industri dan Inovasi (SDG 9)



Penanganan Perubahan Iklim (SDG 13)

SDGs dalam Kerangka Keberlanjutan Bank OCBC NISP

SDGs in the Bank OCBC NISP Sustainability Framework



RENCANA STRATEGIS KEUANGAN BERKELANJUTAN

Guna mendukung pencapaian tujuan SDGs, OJK telah mengeluarkan *Roadmap* Keuangan Berkelanjutan untuk tahun 2015 – 2019. *Roadmap* ini mengarahkan Bank, sebagai lembaga jasa keuangan, untuk mulai menerapkan pembiayaan yang berwawasan lingkungan. *Roadmap* ini mendasari keluarnya Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 (POJK51) tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan POJK No.60/POJK.03/2017 (POJK 60) tentang Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan.

Sejak bulan September 2009, Bank telah mengeluarkan Kebijakan Lingkungan dan Sosial yang mengadopsi Kebijakan yang sama dari IFC sebagai panduan dalam pemberian fasilitas kredit. Selanjutnya, dalam rangka mendukung Keuangan Berkelanjutan di Indonesia dan POJK 51, Bank pada bulan September 2017 mengeluarkan Kerangka Kerja dan Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yang memerhatikan faktor-faktor LST. [FS10]

Kerangka Kerja Pembiayaan yang Bertanggung Jawab yang dimiliki Bank berisi prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan dan Komitmen, serta Pernyataan Posisi yang mendukung pembiayaan yang bertanggung jawab. Kerangka kerja ini diturunkan dalam bentuk Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab dan Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab untuk industri bersifat sektoral, yaitu: perkebunan dan kehutanan; energi; serta pertambangan dan mineral logam. Bank telah menetapkan *Exclusion List* dimana Bank berkomitmen untuk tidak membiayai proyek-proyek pada industri atau kegiatan-kegiatan tertentu. *Exclusion List* dan kebijakan-kebijakan tersebut digunakan sebagai panduan bagi unit kerja terkait perkreditan untuk pelaksanaan proses pengambilan keputusan pemberian kredit yang mempertimbangkan penilaian risiko LST termasuk juga dalam aktivitas penerbitan surat utang dan transaksi *underwriting*.

FOCUS STRATEGIES	Natural Resources Management	Eco-Efficient Products	Green Buildings	Water & Waste Treatment	Renewable Energy
FOCUS SDGS	 <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	 <p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	 <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	 <p>13 CLIMATE ACTION</p>

Sejak April 2019, Bank OCBC NISP berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan baru kepada pembangkit listrik batu bara (*coal fired power plant*) dan pembiayaan kepada tambang batu bara muda (*brown coal/lignite*). Selanjutnya, mulai Agustus 2019, Bank OCBC NISP juga berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan baru operasi pembalakan komersial di hutan hujan tropis serta produksi dan perdagangan kayu atau produk kehutanan lainnya dari hutan yang tidak dikelola secara berkelanjutan.

SUSTAINABLE FINANCIAL STRATEGIC PLAN

To foster the achievement of SDGs objectives, OJK has issued the Sustainability Financial Roadmap for 2015 – 2019, which serves as a direction for the banks, as a financial services institution, to begin implementing green financing. This roadmap underlined the issuance of OJK Regulation No.51/POJK.03/2017 (POJK51) on the implementation of Sustainable Finance, and POJK No.60/POJK.03/2017 (POJK 60) on the Issuance and Requirements for Green Bonds.

Adopting IFC’s policy on Environmental and Social, the Bank has established this policy since September 2009 as a guideline for lending facility. Furthermore, to support the Sustainable Finance in Indonesia and POJK 51, the Bank has issued a Responsible Financing Framework and Policies, which takes into account the ESG factors. [FS10]

The Bank’s Responsible Financing Framework contains the principles of Sustainable Finance and Commitment, including Positioning Statements that foster a responsible financing. The framework is further developed into Responsible Financing Policy and Industrial Sectoral Responsible Financing Policy for agriculture and forestry, energy, mining and metal. The Bank has established an Exclusion List whereby the Bank is committed to not provide financing to certain industries or activities. Exclusion List and these policies are adapted for related work units in charge of credit as a guideline for lending decision making process that takes into account the ESG risks, including for the issuance of bonds and underwriting transactions.

Since April 2019, Bank OCBC NISP was committed to discontinue new financing for coal fired power plant and brown coal/lignite mining. Moreover, starting August 2019, Bank OCBC NISP has committed prohibiting new financing commercial logging operations in tropical wet forest, as well as production and trade of timber or other forestry products from forests that are not managed sustainably



Pada tahun 2018, Bank berhasil merealisasikan salah satu bentuk program keuangan berkelanjutan yang membanggakan, yakni penghimpunan dana sebesar Rp2 triliun dari International Finance Corporation (IFC), anggota grup Bank Dunia dengan jangka waktu lima tahun. Untuk pendanaan ini, IFC menerbitkan Komodo Bond, penerbitan Obligasi Hijau pertama yang digunakan untuk membiayai proyek berwawasan lingkungan (*green financing*), yakni proyek-proyek perubahan iklim di Indonesia. Realisasi atas seluruh pendanaan dari IFC ini digunakan untuk pembiayaan sektor *green building* dan *clean water treatment*.

In 2018, the Bank proudly realized a sustainable finance program, which is a fund raising from International Financial Corporation (IFC), a World Bank group member, totaling Rp2 trillion with five years tenor. IFC issued the Komodo Bond for this funding, the first Green Bond issuance for green financing, aimed for climate change projects in Indonesia. The full amount of IFC’s funding is allocated to finance green building and clean water treatment sectors.

Selanjutnya Bank melanjutkan kerjasama dengan IFC untuk *Bilateral Loan* kedua dengan nominal yang meningkat menjadi sampai dengan Rp 2,75 triliun (setara dengan USD 200 juta) dan tenor selama lima tahun. Pinjaman bilateral ini akan dialokasikan untuk membiayai UKM yang dimiliki oleh perempuan yang dikenal sebagai pembiayaan *Gender Bond* dan proyek yang berwawasan lingkungan (*green financing*) yang dikenal sebagai pembiayaan dengan sumber dana dari *Green Bond*. Komitmen ini diresmikan dengan penandatanganan perjanjian pinjaman *Lender Bond* dan perjanjian *Green Bond Subscription* di bulan Februari 2020.

The Bank continue the cooperation with IFC for second Bilateral Loans with an increase of nominal up to Rp2.75 trillion (equivalent to USD 200 million) and 5 years tenor. The Bilateral Loans will be allocated for Women-owned Small and Medium Enterprises (WSME) known as Gender Bond financing and green financing projects known as Green Bond. This commitment was officiated through the signing of Loan Agreement of Lender Bond and Green Bond Subscription Agreement in February 2020.

Dalam penerapan POJK 51, Bank diwajibkan untuk membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode lima tahun dari mulai tahun 2019 sampai dengan 2023. Penyampaian RAKB tahun 2019 merupakan penyampaian kali kedua kepada OJK untuk periode 2020 sampai dengan 2023. Dalam RAKB yang disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris tersebut, telah dijelaskan pencapaian serta tantangan yang dihadapi selama tahun 2019. Selain itu, juga dijabarkan mengenai rencana kegiatan Bank yang mendukung Keuangan Berkelanjutan, baik dari sisi produk dan/atau jasa dan juga dari peningkatan kompetensi karyawan serta kesiapan organisasi dalam memberikan kontribusi yang positif pada aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

To implement POJK 51, the Bank is required to develop the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) for the period of 5 years from 2019 to 2023. The Bank’s 2019 SFAP is the second submission to the Financial Services Authority for the period of 2020 to 2023. The SFAP that has been approved by the Board of Directors and Board of Commissioners, has elaborated the achievements and challenges during 2019, including the Bank’s action plans in fostering the Sustainable Finance, both on products and/or services as well as improvement of employee’s competencies and organization readiness in providing positive contribution toward economy, environmental and social aspects.

Pembuatan RAKB melibatkan berbagai bagian di Bank, yakni: Unit Bisnis (*Business Banking* dan *Retail Banking*), *Credit Risk Management*, *Human Capital*, *Corporate Communication*, *Facility Services and Infrastructure*, *Corporate Secretary*, *Compliance*, dan APU-PPT.

The development of SFAP involved the Bank’s various elements, including Business Units (Business Banking and Retail Banking), Credit Risk Management, Human Capital, Corporate Communication, Facility Services and Infrastructure, Corporate Secretary, Compliance, and AML-CFT.

Rencana Strategis Keuangan Berkelanjutan Bank

The Bank’s Sustainability Financial Strategic Plan

2019

Rencana 5 Tahun

2023



5 Years Plan

Mengembangkan Produk dan/atau Jasa untuk Keuangan Berkelanjutan

Develop Products and/or Services for Sustainable Finance

Tinjauan terhadap Struktur Organisasi, Manajemen Risiko, Tatakelola dan/atau SOP

Review Organization Structure, Risk Management, Governance and/or SOP

Mengembangkan Kapasitas Internal

Develop Internal Capacity

Di tahun 2019, Bank telah berhasil menyalurkan pembiayaan hijau sebesar Rp 388 miliar atau mencapai 194% dari target (Rp200 miliar per tahun). Pembiayaan ini disalurkan untuk sektor-sektor *green manufacture* (khususnya untuk pembiayaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan untuk peremajaan mesin pabrik sebesar Rp4 miliar), untuk pembangkit listrik energi baru dan terbarukan, dan untuk distributor pendukung sektor energi bersih, energi baru dan terbarukan (khususnya distributor lampu hemat energi, lampu LED, panel surya dan lampu tenaga surya). Pada tahun 2019 ini, Bank OCBC NISP juga telah menyalurkan pembiayaan hijau dengan menggunakan sumber pendanaan yang berasal dari *bilateral loan* dengan IFC yang diterima pada bulan Oktober 2018 sebesar Rp2 triliun, untuk sektor *green building* dan *refinancing* 2 proyek *clean water treatment*. Sampai dengan akhir tahun 2019, Bank telah memiliki beberapa *pipeline* pembiayaan yang akan disalurkan untuk sektor-sektor yang termasuk dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Selain itu, Bank juga melihat adanya peluang bisnis yang cukup besar dalam pembiayaan untuk sektor *green building*. Dalam beberapa tahun ke depan, Bank telah menentukan prioritas pembiayaan untuk sektor *green building* ini.

Ke depannya, Bank akan secara konsisten melakukan identifikasi dan pemetaan atas portofolio hijau yang dimiliki, terutama dalam pengembangan sistem untuk membantu proses identifikasi lebih cepat dan terstandarisasi. Pemetaan portofolio yang baik ini diharapkan akan membuka peluang bagi Bank terhadap adanya sumber pendanaan baru dari pihak ketiga, khususnya sumber dana hijau (*green funding/green bond*), sehingga misi Bank untuk bertumbuh kembang bersama masyarakat secara berkelanjutan dapat terwujud.

Bank juga telah membentuk *Sustainability Council* yang terdiri dari *Senior Management* yang terkait dengan kegiatan Keuangan Berkelanjutan. *Sustainability Council* memiliki tujuan untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan yang telah ditargetkan dan dimasukkan dalam RAKB dapat berjalan dengan baik serta dapat dimonitor pencapaiannya. Lebih lanjut, jika terdapat kendala dalam pelaksanaan RAKB, maka *Sustainability Council* dapat segera mengambil keputusan dan langkah selanjutnya.

Lebih lanjut terkait kebijakan dan prosedur untuk pembiayaan yang bertanggung jawab, pada awal tahun 2019, Bank telah menambahkan satu Sub-Sektoral Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yaitu untuk industri Pertambangan dan Mineral Logam. Selama tahun 2019, Bank juga telah melakukan pengkajian ulang atas Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab serta Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab untuk Sub-Sektor Pertanian dan Kehutanan serta sektor Energi. Kebijakan tersebut berisikan prosedur secara detail tata cara proses pelaksanaan pemberian fasilitas kredit terkait Pembiayaan yang Bertanggung Jawab yang telah diaplikasikan pada Prosedur Proses Kredit untuk segmen Business Banking. Selain itu, Bank juga telah menyusun petunjuk pengisian *ESG Risk Assessment Template* sebagai standar bagi Unit Bisnis dalam melakukan penilaian atas calon Debitur/Debitur terkait dengan risiko LST.

The Bank has disbursed green financing of Rp 388 billion in 2019 or reaching 194% of target (Rp200 billion per year). The financing was disbursed to green manufacturing sectors (particularly for Waste-water Treatment Plants and machinery rejuvenation at Rp4 billion), for new and renewable energy power plants, and for distributors supporting the clean energy, new and renewable energy sectors (especially distributors of energy saving lamps, LED lights, solar panels and solar lights). In 2019, Bank OCBC NISP has also disbursed green financing using bilateral loans with IFC, which was received in October 2018 amounted to Rp2 trillion, for green building sector and refinancing for 2 clean water treatment projects. By the end of 2019, the Bank has also put in place several financing pipelines for disbursement into sectoral under Sustainability Business Activity Category (KKUB). Moreover, the Bank also taps good potential in financing for green building sector. In more coming years, Bank will be given priority for financing in green building sector.

Going forward, the Bank continues to identify and mapping its green financing portfolios, particularly in system enhancement to help develop the faster and standardized identification processes. Proper mapping of portfolios is expected to enable acquisition of new funding resources from the third party, specifically for green funding/green bonds, hence to realize the Bank's mission to grow together with the society in a sustainable manner.

Bank also has established Sustainability Council consisted of senior management in charge for the Sustainable Finance related activities. The Council aims to monitor proper implementation of activities set out in the FSAP and its achievements. Subsequently, the Council will be able to efficiently take decision and follow-up action in the event of obstacles on the FSAP implementation.

Adding on the policies and procedures of responsible financing, the Bank at early 2019 has established one Sub Sectoral Financing Policy for Mining and Metal Minerals industry. During 2019, the Bank has also reviewed the Responsible Financing Policy and Responsible Financing Sectoral Policy for Agriculture and Forestry as well as for Energy sector. Whereas the Procedures containing details of lending facility process has been incorporated into Procedure for Credit Process in Business Banking segment. The Bank also has developed the ESG Risk Assessment Template completion guideline as a standard for Business Units for the assessment of prospective Borrowers or Borrowers related to ESG risks.

Dari sisi pengembangan kapasitas internal, Bank telah memberikan pelatihan/sosialisasi untuk meningkatkan kompetensi karyawan terkait pembiayaan sektor industri tertentu yang menunjang Kebijakan yang Bertanggung Jawab. Pelatihan ini dilakukan sebanyak lima kali atau 250% lebih banyak dibandingkan rencana target, yakni sebanyak dua kali pelatihan, dengan jumlah partisipan sebanyak 193 karyawan. Materi yang diberikan terkait Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, *Green Building*, dan *Climate Assessment for Financial Institution (CAFI) tools*. Adapun biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan pelatihan/sosialisasi ini adalah sekitar Rp 19 juta atau 48% dari budget yang telah dianggarkan. Bank berhasil melakukan efisiensi biaya dengan dukungan bantuan teknis yang diberikan oleh IFC serta pemberdayaan karyawan internal dalam memberikan pelatihan/sosialisasi. Selain pemberian pelatihan/sosialisasi terkait pembiayaan, Bank juga gencar dalam menanamkan kesadaran kepada seluruh karyawannya atas pentingnya penerapan konsep Keuangan Berkelanjutan. Hal ini diwujudkan dengan adanya kampanye terkait kesehatan dan kesejahteraan untuk karyawan, yang mana hal ini menjadi aspek yang penting dalam kehidupan yang akan memengaruhi gaya hidup dan perilaku masyarakat. Untuk peningkatan edukasi dan *awareness* kepada karyawan, Bank telah menginisiasi kegiatan *Employee Health and Well Being* serta *Green Living*. Kegiatan edukasi terkait *green living lifestyle* ini telah dilakukan sebanyak delapan sesi atau 267% lebih dari target yang dicanangkan yakni sebanyak tiga sesi di empat kota besar (Jakarta, Bandung, Surabaya dan Medan) dengan jumlah peserta sebanyak 977 orang.

Sebagai bentuk komitmen untuk mendukung Keuangan Berkelanjutan dan penerapan *Sustainability Framework*, Bank telah menciptakan *icon* bernama EVA (EnVironmental Advocates) dan RAMLI (RAMah Lingkungan) untuk mendukung gerakan pengelolaan *environmental footprint*. Kampanye dilakukan melalui berbagai media baik *online* maupun *offline*, dengan mengajak karyawan untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian terhadap lingkungan. Keterlibatan karyawan secara langsung dalam program-program sosial, lingkungan dan kemasyarakatan membuat Bank membentuk #ONVolunteer sebagai wadah untuk pemberdayaan karyawan dalam kegiatan yang mendukung Keuangan Berkelanjutan. Sejak dibentuk di bulan Februari 2019 telah terkumpul sekitar 2.607 karyawan yang berpartisipasi sebagai #ONVolunteer. Diharapkan melalui #ONVolunteer ini karyawan dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan.

Dari sisi aktivitas pendukung Keuangan Berkelanjutan ke pihak eksternal, Bank secara berkelanjutan memberikan program pemberdayaan masyarakat, termasuk untuk komunitas yang berada di sekitar gedung kantor Bank. Sejalan dengan salah satu pilar CSR Bank, yakni edukasi, Bank menjalankan beberapa program tersebut, antara lain program kewirausahaan (*entrepreneurship*) dan program pendidikan literasi keuangan. Dalam menjalankan program edukasi terkait kewirausahaan, Bank berkolaborasi dengan beberapa mitra, yakni perusahaan rintisan (Wahyoo) dan Karya Salemba Empat (KSE). Untuk

In terms of internal capacity development, the Bank has provided training/socialization to improve employees' competencies related to financing for certain industrial sectors that support Responsible Policies. The training was conducted five times or 250% increased than the targeted plan, which was only two times, and attended by 193 employees. Training topic was related to Responsible Financing Policy, Green Building, and Climate Assessment for Financial Institution (CAFI) tools. Total budget for this activities reached Rp 19 million or only 48% of total allocated budget. The Bank managed to perform budget efficiency with the technical assistant from IFC and empowerment of internal employees. Moreover, Bank also actively drove employees awareness on the importance of applying Sustainable Finance concept. It was implemented through health and welfare campaign for all employees, because those things are important aspects of life that will influence the society's lifestyles and behaviours. To increase employees' education and awareness, Bank initiated Employee Health, Well Being, and Green Living activities. Educational activities related to green living lifestyle has been conducted in eight session or 267% higher than the initial targeted of three times, in four major cities (Jakarta, Bandung, Surabaya, and Medan) with a total of 977 participants.

The Bank's commitment to foster Sustainable Finance and implementation of Sustainability Framework is realized by the creation of icon called EVA (EnVironmental Advocates) and RAMLI (*RAMah Lingkungan* – Environment Initiative) to support the environmental footprint movement. Both online and offline campaigns were carried out, by inviting employees to elevate environmental awareness and engagements. The Bank develops #ONVolunteer to address employee's direct involvement in social, environmental and community programs, a forum for employee empowerment in fostering Sustainable Finance. Since its conception in February 2019, 2,607 employees has participated in #ONVolunteer. Through #ONVolunteer, the employees are expected to provide positive contribution to the society and environment.

On the support to external parties regarding Sustainable Finance activities, the Bank continuously provides community empowerment programs, including the communities within the Bank's surrounding areas. In line with one of the Bank's CSR pillars, namely Education, the Bank runs several programs include entrepreneurs and financial literacy. The financial literacy program was collaborated with start-up company (Wahyoo) and Karya Salemba Empat (KSE) aim towards students, housewives, professionals and MSME. Moreover, the Bank also continues to develop environmental program in

program literasi keuangan, Bank bekerjasama dengan Prestasi Junior Indonesia, Mitra Edukasi Rencana dan beberapa komunitas yang memiliki minat di bidang finansial. Program edukasi ini menjangkau para pelajar, ibu rumah tangga, profesional dan juga UMKM. Selain itu, Bank juga terus mengembangkan program lingkungan bekerjasama dengan salah satu nasabah korporasi untuk menyediakan penerangan dengan lampu tenaga surya hemat energi melalui program “Desaku Terang” bagi masyarakat di pedesaan yang belum memiliki akses terhadap listrik. Informasi lengkap mengenai tanggung jawab Bank terhadap sosial dan lingkungan dapat dilihat pada bagian Pengembangan Sosial Kemasyarakatan pada halaman 314.

Dalam memperkuat komitmen Bank terhadap Keuangan Berkelanjutan, Bank resmi bergabung menjadi anggota Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada bulan November 2019. Dengan bergabungnya dalam keanggotaan IKBI ini, maka Bank bersama 12 bank nasional lainnya telah mewakili 60% aset perbankan secara nasional yang mendukung terciptanya transformasi praktik keuangan berkelanjutan. Selain itu juga diharapkan dapat memperluas peluang bisnis yang berkelanjutan serta memperkuat sinergi antar lembaga jasa keuangan.

collaboration with one of the corporate customers to provide lighting with energy-efficient solar lights through “Desaku Terang” (My Bright Village) program for the villagers in rural areas without electricity. Detailed information on the Bank’s social and environmental responsibilities can be found on the Engaging with Community section of page 314.

To strengthen its commitment to the Sustainability Finance, the Bank officially became a member of Indonesia Sustainability Financial Initiatives (IKBI) in November 2019. Through its participations in IKBI, the Bank with 12 other national banks has jointly represented 60% of banking assets nation-wide that foster the transformation of sustainable financial practices. This is also expected to expand sustainable business opportunities and strengthen synergy between financial institutions.



Selanjutnya dari sisi internal Bank, terdapat dua bagian aktivitas pendukung Keuangan Berkelanjutan ini, yaitu dari sisi karyawan dan dari sisi infrastruktur. Dari sisi karyawan, Bank berkomitmen untuk memberikan kesempatan kerja, sarana dan prasarana, dan prosedur kerja yang bebas diskriminasi perlakuan yang setara untuk pria dan wanita. Bank juga tidak mentoleransi pelecehan seksual terhadap tenaga kerja laki-laki dan perempuan. Bank meyakini penghargaan akan keanekaragaman dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman, aman dan pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kreativitas karyawan. Dari sisi infrastruktur, konversi penggunaan lampu LED untuk gedung kantor pusat OCBC NISP Tower telah selesai dilakukan di tahun 2019. Hal ini sejalan dengan program penghematan energi dan efisiensi biaya, yang mana Bank telah menyusun Prosedur Pengelolaan Operasional Gedung Kantor yang berisi pengaturan tentang Pelaksanaan Ketentuan Operasional Lampu Penerangan dan Pendingin Udara (AC). Di bulan November 2019, Bank juga mulai melakukan program pemilahan sampah dengan menyediakan Tempat Sampah Organik dan Non-Organik disertai kampanye penggunaannya.

Internally, the Bank implements two supporting activities on Sustainable Finance, from both employee and infrastructure points of view. On employee, the Bank is committed to provide work opportunities, facilities and infrastructure, and work procedures that are free of discrimination and inspires gender equality. The Bank does not tolerates sexual harrasment towards male and female staffs. Recognition on diversity is believed to be able to create favorable work environment, safe and eventually enhanced employee’s productivities and creativities. On infrastructure, the conversion of LED lights installment for the head office OCBC NISP Tower has been completed in 2019. This is inline with energy savings and cost efficiency programs, where the Bank has developed the Office Building Operations Management Procedures stipulating the Lightings and Air Conditioning Rules Implementation. The Bank has also commenced the waste sorting program in November 2019, by providing Organic and Non-Organic Waste Bins including its implementation campaign.

Target penyaluran dana untuk peningkatan portofolio hijau Bank selama lima tahun pertama (2019 - 2023) adalah sebesar Rp200 miliar setiap tahunnya. Sedangkan total dana yang dianggarkan untuk mengadakan pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan tahun 2020 adalah sebesar Rp160 juta untuk delapan sesi pelatihan. Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan TJSJ yang akan melibatkan karyawan sebagai #ONVolunteer.

Dalam rangka meningkatkan target penyaluran portofolio hijau, Bank senantiasa mencari sumber pendanaan baru dari pihak ketiga, baik melalui pinjaman bilateral maupun melalui penerbitan Green Bond/Social Bond/Sustainability Bond. Hal ini sejalan dengan perkembangan Emerging Market di mana para investor mengutamakan bentuk investasi kepada proyek-proyek yang berdampak positif bagi lingkungan dan masyarakat. Ke depan, Bank berencana untuk menangkap peluang-peluang tersebut.

TATA KELOLA KEUANGAN BERKELANJUTAN

Pada tahun 2019, sebagaimana telah disebutkan di atas, Bank OCBC NISP telah membentuk Sustainability Council, Sustainability Framework beserta dengan Kebijakan dan Prosedur terkait penerapan pengelolaan risiko LST. Bank juga telah menyusun strategi yang tertuang pada RAKB, serta menyampaikan hasil pelaksanaannya dalam Laporan Keberlanjutan. Untuk pengembangan produk, Bank telah berinisiatif menciptakan ESG Financing Product Program di bulan Februari 2019, yang bertujuan untuk pembiayaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) serta peremajaan mesin pabrik. Program ini telah mendukung program PEMDA Jawa Barat, Citarum Bestari (Bersih, Sehat, Indah, Lestari).

Dalam mengelola risiko terkait LST, Bank melakukan beberapa hal yaitu:

- Membuat dan melakukan kaji ulang secara berkala atas Kerangka Kerja dan Kebijakan-Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab;
- Melakukan penilaian terhadap proses pemberian fasilitas pembiayaan yang dilakukan melalui pengisian *ESG Risk Assessment Template*;
- Melakukan pemantauan atas penerapan Kerangka Kerja dan Kebijakan-Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab;
- Menerapkan manajemen portofolio berdasarkan kategori yang telah ditetapkan oleh Regulator dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB).
- Meningkatkan kesadaran risiko melalui pelatihan ataupun *knowledge sharing*, sehingga pembiayaan yang diberikan kepada Debitur tidak hanya memerhatikan kelayakan usaha tetapi juga keberlanjutan usaha (*sustainable business*) Debitur.

The Bank targeted Rp200 billion annual funding to increase green financing portfolio for the first 5 years (2019 – 2023). Whereas for 2020, the Bank allocated Rp160 million for 8 training sessions related to Sustainable Finance. Meanwhile, the CSR-Environmental activities under #ONVolunteer.

To increase the disbursement target of its green portfolios, the Bank will acquire new funding resources from third parties, through Bilateral Loans as well as the issuance of Green Bonds/Social Bonds/Sustainability Bonds. This is in coherent with the development of Emerging Markets in which the investors prioritized investments to projects with positive impact on environment and society. The Bank plans to capture this opportunities going forward.

SUSTAINABLE FINANCE GOVERNANCE

As elaborated above, in 2019 the Bank has established Sustainability Council, Sustainability Framework as well as Policy and Procedures related to the ESG risk management. The Bank also prepare strategies as described in the Sustainability Financial Action Plan, as well as reported the implementation on its Sustainability Report. On product development, the Bank has initiated ESG Financing Product Program in February 2019 for the financing of Waste Water Management Plants (IPAL) and machinery rejuvenation, which has supported West Java Municipalities, Citarum Bestari program (Clean, Healthy, Beautiful, Sustainable).

To manage ESG, Bank has implemented as follows:

- Developing and review the Responsible Financing Framework and Policies periodically;
- Completing the assessment of financing disbursement process with ESG Risk Assessment Template;
- Monitoring on the implementation of Responsible Financing Framework and Policies;
- Implementing portfolio management based on Sustainability Business Activity Category by the Regulator.
- Enhancing risk awareness through training sessions or knowledge sharing, hence inspiring the financing to Borrowers not only by its business feasibility but also by its business sustainability.

MENGEDEPANKAN NASABAH

Putting Consumers First



MENGEMBANGKAN CUSTOMER EXPERIENCE [103-1,103-2,103-3]

Esensi *brand* Bank yaitu ‘mutual growth driven by knowledge’ (tumbuh berkembang melalui pengetahuan), menjadi dasar Bank dalam bekerja dan berinteraksi dengan Nasabah dan mewujudkan *brand line* Bank yaitu **Bank OCBC NISP – With You**.

Bank berkomitmen untuk selalu mendampingi Nasabah, menjaga privasi Nasabah, dan menjadi rekan yang dapat diandalkan, sejalan dengan prioritas Bank dalam mewujudkan *Customer Experience Beyond Expectation*. Hal ini selaras dengan Kerangka Keberlanjutan Bank, yakni **Mengedepankan Nasabah** yang terdiri dari 3 Faktor:

1. Customer Experience
2. Inklusi Keuangan
3. Digitalisasi

Untuk mencapainya, Bank memberikan solusi melalui produk dan layanannya yang inovatif, menciptakan pengalaman perbankan yang WOW di setiap *customer touch points*, salah satunya melalui Premium Guest House maupun melalui beragam inovasi di berbagai jalur perbankan digital.

PREMIUM GUEST HOUSE

Premium Guest House merupakan konsep perbankan yang akan memberikan pengalaman kepada nasabah untuk melakukan penilaian terhadap kebutuhan finansialnya, serta mendapatkan solusi dan *knowledge sharing* atas berbagai aspek pengembangan usahanya.

Premium Guest House menyediakan:

- *Smart area* yang merupakan area untuk bertansaksi dengan inovasi teknologi, proses yang cepat, *paperless* dan layanan yang prima
- *Premium living space* yang mana nasabah dapat dengan nyaman berinteraksi dan mendapatkan solusi dan *sharing knowlede* serta
- *Personal meeting area* yang dirancang untuk menambah privasi nasabah dalam mendapatkan layanan dan *customer experience* terbaik.

Premium Guest House dirancang dengan memadukan desain kontemporer dengan budaya Indonesia dan teknologi terkini yang dimiliki Bank.

DEVELOPING CUSTOMER EXPERIENCE [103-1,103-2,103-3]

The Bank’s brand essence, mutual growth driven by knowledge, becomes the Bank’s foundation in working and interacting with its customers and embodies its brand line, **Bank OCBC NISP – With You**.

The Bank is committed to always stand beside its customers, protect customer privacy, and become a reliable partner, which concur with the Bank’s priority in realizing Customer Experience Beyond Expectation. This is coincided with the Bank’s Sustainability Framework: **Putting Customer First**, consists of 3 Factors:

1. Customer Experience
2. Financial Inclusion
3. Digitalization

To accomplish that, the Bank provides solutions through innovative, simple, modern and progressive products and services, creating a WOW banking experience at every customer touch points, one of them the Premium Guest House, and other innovations at various digital banking channels.

PREMIUM GUEST HOUSE

Premium Guest House is a banking concept where the customers will attain the services and experience to perform an assessment on their financial needs, which offers solution and knowledge sharing on all aspects of their business’ development.

Premium Guest House provides:

- Smart area for transactions with technology innovations, seamless processes, paperless and excellent services.
- Premium living space where the customers can comfortably interact and find banking solutions, which offers knowledge sharing
- Personal meeting area designed for customer’s privacy in getting best services and experience.

Premium Guest House is integrately designed to complement contemporary style, Indonesian heritage, and the Bank’s latest technology.

Per akhir tahun 2019, Bank memiliki **8 Premium Guest House** yang terletak di Jakarta, Tangerang, Bandung, Surabaya, Pontianak dan Bali.

As of the end of 2019, the Bank operates 8 Premium Guest House located in Jakarta, Tangerang, Bandung, Surabaya, Pontianak and Bali.



PENYELESAIAN PENGADUAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH ^[418-1]

Sebagai salah satu wujud komitmen Bank untuk menjadi lembaga keuangan yang andal dan dapat dipercaya, Bank menyambut baik dan sangat menghargai setiap penilaian dan masukan yang disampaikan Nasabah. Untuk itu, Bank menyediakan berbagai media untuk menyampaikan pengaduan, masukan dan komplimen guna meningkatkan kualitas layanan, sebagai berikut:

1. Layanan 24 jam Call OCBC NISP di nomor 1500-999 atau +62-21-26506300 dari luar negeri.
2. Email di alamat callcenter@ocbcnisp.com.
3. Aplikasi ONe Mobile pada menu "Masukan" (terdapat pada halaman sebelum "Login").
4. Situs web www.ocbcnisp.com pada menu "Dukungan & Bantuan".
5. Media Sosial Twitter dengan nama akun @TanyaOCBCNISP.
6. Kunjungan ke kantor cabang yang tersebar di Indonesia.
7. Surat resmi yang ditujukan kepada Bank, baik yang diantar langsung atau dikirimkan melalui pos.

Bank mengelola seluruh pengaduan dan masukan sesuai dengan ketentuan regulator, yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.07/2018 tanggal 10 September 2018 tentang "Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan" maupun melalui kebijakan internal, "Penanganan Keluhan Nasabah", yang terus ditingkatkan.

Penanganan Pengaduan Nasabah dilakukan oleh Divisi Network Service & Quality Management (NSQM) melalui sistem *Customer Handling Management* (CHM) yang terus

COMPLAINT HANDLING AND CUSTOMER SATISFACTION ^[418-1]

As a realization of the Bank's commitment to become a reliable and credible financial institution, the Bank welcomes and appreciates every assessment and input from the Customers. To that end, the Bank provides various media for complaint, feedback, and compliment, to improve service quality, as follows:

1. 24-hour OCBC NISP Call service at 1500-999 or +62-21-26506300 for overseas calls.
2. Email: callcenter@ocbcnisp.com.
3. "Feedback" menu on ONE Mobile app (on page before "Login").
4. Website: www.ocbcnisp.com on "Help & Support" menu.
5. Twitter: @TanyaOCBCNISP.
6. Visits to the Bank branch offices throughout Indonesia.
7. Official letters addressed to the Bank, hand delivered or by mail.

The Bank manages all complaints and feedbacks in accordance with the Financial Services Authority Regulation No.18/POJK.07/2018 dated September 10, 2018 on "Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector" or through internal policies, "Customer Complaints Handling" that is continually improved.

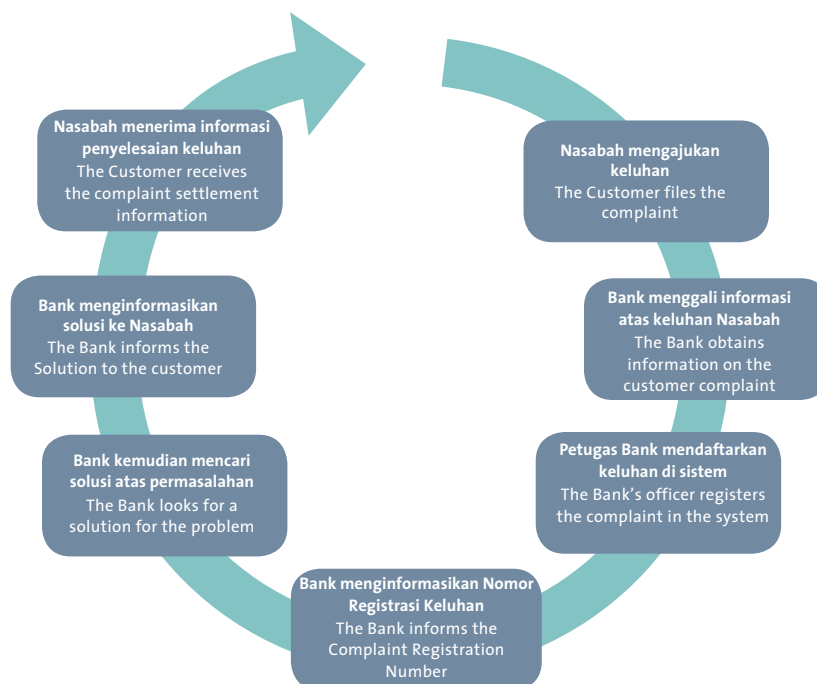
Customer complaints handling is carried out by Network Service & Quality Management Division (NSQM) using the continuously developed Customer Handling Management

dikembangkan, termasuk memastikan bahwa seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang telah ditetapkan pada masing-masing unit kerja terkait. Khusus untuk pengaduan yang disampaikan melalui media massa, Divisi NSQM bersinergi dengan Divisi Corporate Communication untuk memantau tanggapan atas pengaduan tersebut.

(CHM) system, including ensuring all complaints have been followed up and resolved in accordance with the Service Level Agreement (SLA) set at each related work unit. Specifically for complaints submitted through the mass media, the NSQM Division synergizes with the Corporate Communication Division to monitor the responses.

Siklus Penanganan Keluhan Nasabah

Customer Complaint Handling Cycle



Selama tahun 2019, sebanyak 8.673 pengaduan diterima oleh Bank, baik pengaduan dari Nasabah/Non-Nasabah maupun melalui Regulator, 99,5% diantaranya telah diselesaikan. Jumlah tersebut meningkat dari total 6.929 pengaduan di tahun sebelumnya, seiring dengan peningkatan jumlah Nasabah dan penambahan produk dan layanan baru. Kendati demikian, tidak terdapat pengaduan mengenai pelanggaran privasi dan hilangnya data pelanggan.

The Bank received 8,673 complaints in 2019, both from Customers/Non-Customers and Regulators, 99.5% of which have been resolved. An increase from 6,929 complaints in the previous year, align with an increase of customers and new products and services. However, no complaints were received on privacy violations and loss of customer data.

Pengaduan dari Nasabah & Non-Nasabah

Complaints from Customers & Non-Customers

Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Unresolved		Total
Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	
8,632	99.5%	41	0.5%	0	0%	8,673

Pengaduan dari Regulator

Complaints from the Regulators

Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Unresolved		Total
Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	Jumlah Number	Persentase Percentage	
3	100%	-	-	-	-	100%

Jumlah Pengaduan 2017-2019

Number of Complaints 2017 - 2019

2019	2018	2017
8,673	6,929	7,599

Jumlah pengaduan tahun 2019 sebagian besar terkait dengan layanan tarik tunai melalui jaringan ATM rekanan dan pembayaran seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi secara musiman. Dalam penanganannya, hal ini mendapat fokus dan perhatian secara konsisten dan progresif, yaitu dengan berkoordinasi antar pihak terkait, perbaikan pada akar permasalahan yang disertai evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan sistem sehingga diharapkan pengaduan yang sama tidak terulang kembali dan solusi dari pengaduannya dapat ditangani dengan cepat.

Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui persepsi Nasabah, di tahun 2019, Bank melakukan survei kepuasan pelanggan melalui metode *telesurvey* kepada lebih dari 9.000 Nasabah Premier Banking. Hasilnya, tingkat kepuasan koresponden atas pelayanan Bank OCBC NISP adalah sebesar 77%.

Bank juga melakukan survei/masukan instan pelanggan atas beberapa layanan Bank, di antaranya Call OCBC NISP dan penanganan pengaduan pelanggan. Hasilnya 87% pelanggan menyatakan sangat puas atas Call OCBC NISP; 77% menyatakan puas dan sangat puas atas penanganan pengaduan pelanggan. Juga Nasabah yang menyampaikan kompimen terhadap pelayanan Bank meningkat secara signifikan, yakni sebesar 235% pada tahun ini.

Selain itu, salah satu lembaga survei ternama di Indonesia, *Marketing Research Indonesia (MRI)*, telah melakukan survei di industri perbankan selama kurang lebih 25 tahun yang fokus pada industri perbankan, yaitu terhadap Satisfaction, Loyalty, & Engagement (SLE) untuk mengukur kepuasan Nasabah, serta *Branch Service Excellence Monitor (BSEM)* untuk mengukur proses layanan kepada Nasabah melalui metode *mystery shopping*. Sesuai hasil survei tersebut, Bank OCBC NISP meraih beberapa penghargaan, diantaranya:

MRI BSEM:

- Peringkat 1 Call Center
- Peringkat 1 Telepon Cabang – Syariah
- Peringkat 2 Satpam – Syariah
- Peringkat 3 Teller – Bank Umum
- Peringkat 3 Phone Banking
- Peringkat 3 SMS Banking

MRI SLE pada kelompok Bank BUKU 3:

- Peringkat 1 Satisfaction Index – Customer Service
- Peringkat 1 Satisfaction Index – Teller
- Peringkat 2 Loyalty Index
- Peringkat 3 Experience Index
- Peringkat 3 Net Promotor Score
- Peringkat 3 Engagement Index
- Peringkat 3 Satisfaction Index – ATM

Complaints in 2019 were mostly related to cash withdrawals through the Bank's ATM networks partners, and payments that in line with increasing number of transactions on a seasonal basis. These complaints have been consistently and progressively received the focus and attention by coordinations among related parties, improvement of the root cause accompanied by evaluation, system, development and refinement, hence similar complaint is expected to not be repeated and the solution can be quickly established.

Customer Satisfaction Survey

To understand customer perceptions, the Bank conducted a customer satisfaction survey in 2019 by using a telesurvey method to more than 9,000 Premier Banking Customers. The level of correspondent satisfaction result with the Bank's services was 77%.

The Bank also conducts customer surveys/instant feedback on several services from the Bank touch points, including Call OCBC NISP and customer complaints handling. 87% of customers were notably very satisfied with Call OCBC NISP; 77% were either satisfied or very satisfied with the customer complaints handling. Customers' compliments also significantly increased by 235% this year.

Marketing Research Indonesia (MRI), one of Indonesia's leading survey institutions, has been conducting banking industry surveys for approximately 25 years, focusing on Satisfaction, Loyalty & Engagement (SLE) to measure customer satisfaction. MRI also organizes Branch Service Excellence Monitor (BSEM) to measure the customer service processes through mystery shopping method. As the result of such surveys, Bank OCBC NISP received several awards, among others:

MRI BSEM:

- 1st Place of Call Center
- 1st Place of Branch Telephone – Sharia
- 2nd Place of Security Guard – Sharia
- 3rd Place of Teller - Commercial Bank
- 3rd Place of Phone Banking
- 3rd Place of SMS Banking

MRI SLE in the BUKU 3 Bank group:

- 1st Place of Satisfaction Index - Customer Service
- 1st Place of Satisfaction Index – Teller
- 2nd Place of Loyalty Index
- 3rd Place of Experience Index
- 3rd Place of Net Promoter Score
- 3rd Place of Engagement Index
- 3rd Place of Satisfaction Index – ATM

Melalui ajang The Best Contact Center Indonesia yang diadakan oleh Indonesia Contact Center Association (ICCA), Bank OCBC NISP juga berhasil memperoleh:

- Platinum Award pada kategori Contact Center Operation
- Gold Award pada kategori Technology Innovation

Pencapaian tersebut menjadi penyemangat Bank untuk terus menyempurnakan kualitas layanan dan pelayanan, yang mencakup:

- Perbaiki pelayanan dan layanan dengan mengutamakan kenyamanan dan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.
- Terus berinovasi pada produk perbankan dan *touch points*-nya dengan menggunakan teknologi informasi.

INKLUSI KEUANGAN

Kami melakukan penambahan infrastruktur yang dapat mendukung perluasan akses keuangan masyarakat, contohnya penggunaan *Mobile Banking* (ONE Mobile) untuk dapat melakukan pembukaan akun tabungan, deposito, giro perorangan, pendaftaran produk pinjaman, dan layanan untuk nasabah baru.

Berbagai inisiatif terkait pembukaan akun dan penambahan produk melalui ONE Mobile sudah dilakukan, beberapa diantaranya adalah implementasi *Video Call KYC* dan membuka stan pameran di beberapa titik keramaian di wilayah Jabodetabek dan Surabaya. Total nasabah baru selama 2019 melalui ONE Mobile baik dari pameran dan sumber organik digital terus mengalami pertumbuhan.

MENINGKATKAN LITERASI KEUANGAN [FS6]

Untuk meningkatkan inklusi keuangan, Bank melaksanakan program literasi keuangan melalui berbagai kegiatan edukasi keuangan yang menarik dan sesuai kebutuhan, di antaranya menggunakan *edugame* sebagai sarana edukasi mengenai pengelolaan keuangan agar mudah dimengerti dan menyenangkan. Bekerjasama dengan mitra-mitra yang telah memiliki pengalaman panjang dalam bidang edukasi keuangan, salah satu di antaranya Mitra Rencana Edukasi (MRE) dan Prestasi Junior Indonesia, Bank melakukan edukasi dengan didukung karyawan Bank yang menjadi karelawan sebagai fasilitator. Guna memastikan adanya perubahan pemahaman, Bank juga melakukan evaluasi terhadap pemahaman para peserta dengan menggunakan metode survei tertulis. Lebih lanjut, Bank juga bekerjasama dengan beberapa komunitas yang memiliki fokus pada finansial seperti Investashee dan Girls in Tech. Bank juga memberikan edukasi literasi keuangan untuk atlet-atlet *e-sport* yang tergabung pada EXP eSport Academy.

In The Best Contact Center Indonesia event organized by Indonesia Contact Center Association (ICCA), Bank OCBC NISP also received:

- The Platinum Award in the Contact Center Operation category
- The Gold Award in the Technology Innovation category

These achievements has encouraged the Bank to continue improving the quality of services, which include:

- Prioritizing the comfort and increasing needs of customers.
- Innovation for banking products and touch points with information technology.

FINANCIAL INCLUSION

To foster the expansion of financial access to the public, we expanded infrastructure such as *Mobile Banking* (ONE Mobile) leverage to open savings accounts, term deposits, individual current accounts, loan product application, and services for new customers.

Initiatives in account openings and product adding through ONE Mobile were carried out, among others the implementation of *Video Call KYC* and open booth (exhibition) in several busiest points around greater Jakarta and Surabaya. The growth of new customers was increased during 2019, which were acquired through ONE Mobile, be it from the exhibition and digital organic.

IMPROVING THE FINANCIAL LITERACY [FS6]

To increase financial inclusion, an attractive and appropriate financial education activities were carried out as part of the Bank's financial literacy programs, including an *edugame* as a means of financial management education to enable easy learning and fun. The Bank also collaborated with experienced partners in financial education such as Mitra Rencana Edukasi (MRE) and Prestasi Junior Indonesia, and carried out the activity with the support of its employees who volunteer as facilitators. To ensure the changes in awareness, the Bank also evaluates the participants' awareness using the written survey method. Furthermore, the Bank also collaborates with several financially focused communities such as Investashee and Girls in Tech. The Bank also provides financial literacy education for *e-sport* athletes who are members of the EXP eSport Academy.

Tujuan utama dari pendidikan literasi keuangan ini adalah membantu masyarakat untuk mendapatkan pemahaman mengenai manajemen keuangan yang lebih baik sehingga dapat mengambil keputusan keuangan yang tepat.

The main objective of financial literacy education is to help the community to gain an understanding of better financial management so that they can make the right financial decisions.

Di tahun 2019, Bank kembali memberikan literasi keuangan terhadap 2.560 peserta (2018: 2.957), terdiri atas: pelajar, pengusaha UMKM dan ibu rumah tangga, sesuai arahan OJK. Literasi dilaksanakan di kota Jakarta, Tangerang, Depok, Cirebon dan Bandung, melibatkan 211 relawan yang bertindak sebagai fasilitator dan pembicara. [FS14]

In accordance with OJK's direction the Bank again provided financial literacy to 2,560 participants in 2019 (2018: 2,957), consisting of students, MSME entrepreneurs and housewives. Literacy program was out in Jakarta, Tangerang, Depok, Cirebon, and Bandung, involving 211 volunteers as facilitators and speakers. [FS14]

DIGITALISASI BANK

BANK DIGITALIZATION

Sejalan dengan tema "Empowering You To Grow Beyond", Bank terus melanjutkan program transformasi digital sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dan memberikan *customer experience* terbaik. Berbagai program digitalisasi yang dijalankan di tahun 2019 adalah:

Aligned with the theme of "Empowering You To Grow Beyond", the Bank continues its digital transformation programs as part of the efforts to improve customer services quality and provide the best customer experience. The digitalization programs implemented in 2019 are as follows:


- Untuk dapat melayani nasabah secara digital, Bank telah dan secara berkelanjutan melakukan pengembangan digital banking terkait kebutuhan akan layanan perbankan, termasuk transaksi *lifestyle*, pembayaran via QR Code/NFC dan lainnya melalui layanan *internet banking*, *mobile banking* dan ATM, serta juga pengembangan kerjasama layanan *e-channel* dengan pihak ketiga (perbankan/non perbankan).
- Untuk meningkatkan akuisisi nasabah melalui *mobile banking*, berbagai inisiatif dilakukan untuk meningkatkan kemampuan *mobile banking* sehingga proses-proses di Kantor Cabang dapat dilakukan dengan mobile banking. Ini dilakukan agar nasabah baru dapat melakukan proses video KYC, membeli produk-produk investasi dan berbagai inisiatif lainnya dengan mobile banking. Bank juga mendukung proses kerja dengan pendekatan *agile* agar produk yang dikembangkan dapat diterima nasabah dengan lebih cepat dan lebih baik.

- To be able to serve customers digitally, the Bank has and is continuously developing digital banking, in relations to the need of banking services including for lifestyle transactions, payments via QR Code/NFC and others through internet banking, mobile banking and ATM services. The Bank also develops collaborative e-services channel with the third parties (banking/non-banking).
- To increase customers acquisition through mobile banking, various initiatives were taken to enhance mobile banking capabilities thereby to be able to implement processes at branch offices with the mobile banking. This is aimed for new customers of the Bank to carry out KYC video process with mobile banking, purchase of investment product through mobile banking and other initiatives. The Bank also fosters the work processes with an agile approach to enable the acceptance of faster and better product development by customer.

Pertumbuhan jumlah nasabah digital
Growth of digital customer

Index Penggunaan produk perbankan oleh
nasabah digital vs non digital
Index Banking product transaction by
digital vs non digital customers



 **Pertumbuhan**
25.4% Growth percentage

1.91 VS 1.22

1.91 vs 1.22

ACTING WITH INTEGRITY

Acting With Integrity



Di dalam menjalankan bisnisnya, Bank berkomitmen penuh untuk menginterpretasikan **Acting with Integrity** dalam menjalankan bisnis dengan menerapkan tata kelola terbaik, perilaku bisnis yang adil, menggalang pendanaan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan serta memerangi kejahatan finansial dan ancaman siber. Melalui operasional bisnis yang berintegritas, Bank menjaga kepercayaan para nasabah untuk mencapai tujuan kinerja ekonomi jangka panjang yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.

Atas komitmen penerapan tata kelola terbaik ini, Bank kembali mendapatkan penghargaan, antara lain: Best Responsibility of the Board dan Top 50 Public Listed Companies berdasarkan penilaian ASEAN Corporate Governance (ASEAN CG) dari IICD dan sebagai Perusahaan Sangat Terpercaya berdasarkan Corporate Governance Perception Index (CGPI) dari IICG.

Informasi lengkap tentang implementasi tata kelola perusahaan yang baik dapat dibaca pada Laporan Tahunan halaman 135.

TATA KELOLA YANG KUAT

KOMITE ETIK DAN PERILAKU

Untuk memperkuat praktik tata kelola, Bank memiliki Komite Etik dan Perilaku yang berada di bawah koordinasi Dewan Komisaris. Komite Etik dan Perilaku membantu Dewan Komisaris dalam mengawasi proses komunikasi yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan, penerapan kebijakan dan panduan terkait etik dan perilaku, dan mengkaji pelaporan-pelaporan terkait pelanggaran etik dan perilaku, serta tindakan penanganannya oleh manajemen.

RISK CULTURE MATURITY

Untuk memperkuat proses tata kelola, sejak 2017 Bank telah menyelenggarakan *Risk Culture Maturity Assessment* setiap tahunnya. *Risk Culture Maturity* dinilai melalui survei secara menyeluruh untuk mengukur dan memantau kontinuitas kematangan budaya risiko unit kerja. Hasil *Risk Culture Maturity* untuk seluruh bank tahun 2019 berada di tingkat kontinum "*Matured*". Budaya risiko yang sehat mendukung manajemen risiko yang efektif dan mendorong pola pikir dan perilaku pengambilan risiko yang sehat dalam mengimplementasikan selera risiko Bank, serta memastikan bahwa risiko yang muncul diketahui, dinilai, dieskalasi, dan ditangani secara tepat waktu.

SISTEM WHISTLEBLOWING

Untuk menjaga integritas jajaran agar senantiasa menerapkan praktik tata kelola terbaik, Bank juga telah menerapkan Sistem *Whistleblowing*, sebagai sarana komunikasi yang bersifat rahasia sehingga karyawan dan/atau pihak eksternal tidak

In conducting its business the Bank is fully committed to interpret the "**Acting with Integrity**" pillar as one of the Sustainability pillars, by implementing the best governance, fair business conduct, responsible and sustainable fund raising, as well as combating financial crimes and cyber threats. Through integrity business operations, the Bank safeguards the customers' trust to accomplish the responsible and sustainable long term economic performance objectives.

For its commitment in implementing the best governance, the Bank has received several awards, among others: Best Responsibility of the Board and Top 50 Public Listed Companies based on ASEAN Corporate Governance (ASEAN CG) from IICD and The Most Trusted Company based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) from IICG.

Comprehensive information on good corporate governance implementation is described on page 135 of this Annual Report.

STRONG GOVERNANCE

ETHICS AND CONDUCT COMMITTEE

To strengthen the governance practices, the Bank has in place the Ethics and Conduct Committee established under the coordination of the Board of Commissioners. The Ethics and Conduct Committee assists the Board of Commissioners in overseeing the communication process by the stakeholders, policy implementation and guidelines on ethics and conduct, as well as reviewing reportings on ethics and conduct fraud and its handling by the management.

RISK CULTURE MATURITY

To strengthen the governance process, since 2017 Bank has conducted Risk Culture Maturity Assessment annually. Risk Culture Maturity is assessed through a bankwide survey in order to measure and monitor the risk culture maturity continuum of working units. The bankwide Risk Culture Maturity for 2019 is in "*Matured*" continuum level. A sound risk culture bolsters effective risk management and promotes sound risk-taking mind set and behavior in implementing the Bank's risk appetite, as well as ensures that emerging risks are recognised, assessed, escalated and addressed in a timely manner.

WHISTLEBLOWING SYSTEM

To maintain integrity of its elements to continually implement governance best practices, the Bank has in place the whistleblowing system as a confidential communication tool to provide ease or prevent reluctance by employees and/

merasa khawatir atau sungkan untuk melaporkan tindakan penyalahgunaan wewenang, tindakan fraud, atau pelanggaran kode etik perusahaan, baik yang dilakukan oleh karyawan dari tingkat paling bawah sampai dengan tingkat yang paling tinggi. Penjelasan lengkap mengenai Sistem *Whistleblowing* ini dapat dilihat pada uraian terkait di Bab Tata Kelola Perusahaan halaman 135.

PRAKTIK ANTI KORUPSI

Bank menempatkan anti korupsi sebagai topik yang penting karena beragam risikonya terhadap reputasi dan bisnis Bank. Penanganan antikorupsi sejalan dengan komitmen Bank untuk menjalankan kegiatan usaha yang berintegritas, bersih, dan transparan. Oleh karenanya Bank menerapkan aturan anti korupsi dengan tegas dan lugas. Adapun Informasi detail mengenai Anti Korupsi dapat dibaca pada halaman 202.

FAIR DEALING

Dalam menjalankan bisnisnya, Bank menerapkan prinsip *fair dealing* sebagai panduan dalam menghadirkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di Bank *fair dealing* menjadi salah satu prioritas utama pada pilar *Acting with Integrity* pada fokus kerangka berkelanjutan Bank. Oleh karena itu, seluruh pemangku kepentingan mulai dari jajaran Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan Bank menjalankan tanggung jawabnya dengan memperhatikan lima hasil dari pelaksanaan *fair dealing*, yakni:

- Nasabah yakin bahwa mereka bertransaksi dengan korporasi yang memegang teguh prinsip *fair dealing*
- Bank menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan *target market*
- Bank memiliki tenaga pemasaran yang memberikan layanan dan arahan yang tepat bagi nasabah
- Nasabah memperoleh informasi yang jelas, sesuai dan tepat waktu sebelum membuat keputusan finansial; dan
- Bank mengelola keluhan Nasabah secara cepat, independen dan efektif.

Untuk memastikan penerapan prinsip *fair dealing*, Bank OCBC NISP sudah membuat skema pelaporan pelaksanaan kelima *outcome fair dealing*. Bank telah membuat laporan secara teratur setiap kuartal kepada Komite Etik dan Perilaku di Bank dan juga Komite *Fair Dealing* di OCBC Group. Komitmen ini akan dipertegas dengan menjadikan pelatihan mengenai *fair dealing* sebagai salah satu pelatihan yang diwajibkan bagi seluruh karyawan yang akan diberlakukan pada tahun 2020.

or external parties to report acts of abuse of authority, acts of fraud, or violations of the company's code of ethics, whether carried out by employees from the lowest to the highest levels. Comprehensive information on Whistleblowing System can be found on relevant section in the Chapter Corporate Governance on page 135.

ANTI CORRUPTION PRACTICES

The Bank places anti-corruption as an important topic due to its risks towards the Bank's reputation and businesses. The anti-corruption handling is in accordance with the Bank's commitment to conduct integrity, clean, and transparent business activities. To this end, the Bank firmly and fervently implements the anti-corruption rules. Detailed informations on anti-corruption practices can be found on page 202.

FAIR DEALING

In performing its business, the Bank applies the principle of fair dealing as a guide in products and services offering that are suitable to the public needs. At the Bank, fair dealing is one of the main priorities in the Acting with Integrity pillar as the focus of the Bank's sustainable framework. As such, all stakeholders from the Board of Commissioners, Directors and the Bank employees carry out their responsibilities by taking into account the five outcomes from the fair dealing implementation, which are:

- Customers confident statement of doing the transactions with corporations that adhere to the principles of fair dealing
- The Bank products and services offering suitable to the target market
- Availability of marketing officers that provides appropriate services and directions for customers
- Delivery of clear, appropriate and timely information to customer prior to make financial decisions; and
- Fast, independent and effective management of customer complaints.

To ensure the fair dealing principle in practice, the Bank has developed a reporting scheme for the implementation of the five fair dealing outcomes. The Bank has prepared regular quarterly reports for submission to the Culture and Ethics Committee of the Bank and to the Fair Dealing Committee at OCBC Group. This commitment will be reinforced by placing the fair dealing training as one of the mandatory training for all employees which will be implemented in 2020.

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCING

KINERJA EKONOMI BERKELANJUTAN

Pencapaian kinerja ekonomi merupakan tolok ukur kepercayaan para pemangku kepentingan dan dasar evaluasi kesinambungan bisnis. Oleh karenanya Bank memandangnya sebagai aspek penting dengan berupaya meraih kinerja ekonomi terbaik melalui penerapan digitalisasi produk dan layanan serta proses perbankan berintegritas sebagai bagian dari implementasi strategi transformasi yang telah dijalankan sejak beberapa tahun terakhir.

Hasilnya, di tahun 2019, Bank mencatatkan pertumbuhan yang positif secara berkelanjutan dari sisi total aset, penyaluran kredit dan DPK. Bank juga berhasil mencetak kenaikan laba bersih sebesar 11%.

Informasi lebih lengkap mengenai kinerja keuangan, termasuk perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dapat dilihat di bagian Analisis dan Pembahasan Manajemen pada laporan ini, pada halaman 80.

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCING

SUSTAINABLE ECONOMIC PERFORMANCE

Economic performance achievement is a benchmark of stakeholders' trust and the foundation of business sustainability evaluation. As such, the Bank regards the economic performance as an important aspect and thus endeavors to achieve excellent performance through the digitalization of product and services, as well as banking processes with integrity as part of transformation strategy that has been implemented in the last few years.

As a result, the Bank recorded sustainable positive growth for total assets, lending and TPF. The Bank also successfully increased 11% net profit.

Comprehensive informations on financial performance, including the comparisons of targets and performance, portfolio, financing targets or investment, revenues and profit loss are described in the Management Discussion and Analysis section of this report, page 80.

Target dan Realisasi Tahun 2019

Keterangan Description	Target 2019 2019 Target*	2019 Target and Realization Realisasi 2019 2019 Realization
Pertumbuhan Aset Asset Growth	Pada kisaran 1-5% Around 1-5%	4.1%
Pertumbuhan Kredit Credit Growth	Pada kisaran 1-5% Around 1-5%	1.0%
Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Third Party Fund Growth	Pada kisaran 1-5% Around 1-5%	0.4%
Imbal Hasil Aset (ROA) Return On Assets	Pada kisaran +/- 2,0% Around +/- 2.0%	2.2%
Pendapatan (Marjin Bunga Bersih – NIM) Incone (Net Interest Margin)	Pada kisaran +/- 4,0% Around +/- 4.0%	4.0%
Struktur Modal (Rasio Kecukupan Modal – CAR) Capital Structure (Capital Adequacy Ratio)	Pada kisaran +/- 17,0% Around +/- 17.0%	19.2%
Kebijakan Dividen Dividend Policy	Berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) Based on the resolution of the Annual General Meeting of Shareholders (AGMS)	RUPST tanggal 9 April 2019 menyetujui penggunaan laba tahun buku 2018 (setelah dikurangi cadangan umum, sesuai Undang-Undang No. 40 Tahun 2007), sepenuhnya digunakan untuk memperkuat posisi permodalan Bank dan tidak dibagikan sebagai dividen kepada para pemegang saham The April 9th, 2019 AGMS agreed the utilization of the 2018 fiscal year earnings (less general reserves, according to the Law No. 40/2007), fully used to strengthen the Bank's capital position and not distributed as dividends to the shareholders.

* Sesuai dengan proyeksi Bank terakhir

As per Bank's latest projections*

Berdasarkan realisasi kinerja ekonomi tahun 2019, beberapa target belum dapat tercapai, namun Bank masih dapat mencatatkan pertumbuhan positif yang sejalan dengan kondisi pertumbuhan industri. Peningkatan total aset diantaranya dikarenakan naiknya pinjaman yang diberikan atau kredit dan obligasi pemerintah. Total kredit bruto yang diberikan sampai dengan tanggal 31 Desember 2019 adalah sebesar Rp 119,0 triliun.

Di sisi lain, kenaikan produk tabungan dan giro, telah meningkatkan DPK. Namun demikian, rasio marjin bunga bersih menurun dibandingkan tahun sebelumnya, karena adanya kenaikan aset yang menghasilkan (*earning assets*) sebesar 5% yang lebih tinggi dari kenaikan pendapatan bunga bersih.

Informasi detail terkait kinerja ekonomi Bank dapat dilihat pada Laporan Tahunan halaman 310.

Selain penyaluran dana yang didapat dari IFC, di tahun 2019 Bank juga mencatatkan pembiayaan berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), diantaranya untuk mendukung usaha energi terbarukan sebesar Rp343,8 miliar; efisiensi energi sebesar Rp192,3 miliar; pencegahan dan pengendalian polusi Rp46,1 miliar; Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan sebesar Rp4,9 triliun; usaha pengelolaan air dan air limbah yang berkelanjutan sebesar Rp1,2 triliun; bangunan berwawasan lingkungan sebesar Rp2,3 triliun; produk yang dapat mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi sebesar Rp2,8 triliun dan produk pengembangan UMKM senilai Rp21,6 triliun.

Total portofolio pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp 33,5 triliun. Lima KKUB terbesar dalam portofolio SF adalah produk pengembangan UMKM, usaha yang mendukung keanekaragaman hayati, produk ramah lingkungan, bangunan berwawasan lingkungan dan usaha pengelolaan air dan air limbah. [FS7, FS8]

Based on 2019 economic performance realization, some targets were not achieved, however the Bank was able to record positive growth following the conditions of industrial growth. Total assets increase was among others due to the increase of loans disbursed and government bonds. Total gross loans disbursed amounted to Rp 119.0 trillion as per December 31, 2019.

On the other hand, the increase of savings and current account, have increased the third party funds (TPF). However, the net interest margin ratio decreased compared to the previous year, due to the increase of earning assets at 5%, which was higher than net interest income.

Details information on the Bank's financial performance can be seen in the Annual Report 310.

Apart from IFC funds disbursement, the Bank also recorded financing based on Sustainability Business Activity Category (KKUB) in 2019, among others renewable energy business at Rp343.8 billion; energy efficiency at Rp192.3 billion; pollution prevention at Rp46.1 billion; Natural Resources Management at Rp4.9 trillion; water and waste treatment at Rp1.2 trillion; green building of Rp2.3 trillion; eco-efficient products at Rp2.8 trillion; and MSME development products of Rp21.6 trillion.

Total sustainable financing (SF) loan portfolio is Rp 33.5 trillion. The fifth largest KKUB in SF portfolio is MSME development products, natural resources management, eco-efficient products, green building, as well as water and waste treatment. [FS7, FS8]

Portofolio Kredit Sustainable Financing | Sustainable Financing Portfolio



KEUANGAN BERKELANJUTAN

Bank berkomitmen untuk turut berperan aktif dengan menjadikan *sustainable finance* sebagai salah satu agenda utama Bank dalam mengambil peluang bisnis yang mendukung pencegahan perubahan iklim sekaligus berkontribusi pada pencapaian SDGs nasional. Ini sejalan dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum. Berlakunya ketentuan POJK51, membuat Bank semakin menunjukkan komitmennya dalam mempertimbangkan faktor kelayakan lingkungan saat melakukan penilaian suatu prospek usaha.

Bank merealisasikan rencana pembiayaan pada sektor industri atau proyek yang ramah lingkungan, dan melakukan pengelolaan lingkungan untuk mengurangi dampak perubahan iklim sesuai peraturan yang berlaku. Bank juga telah memiliki Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yaitu kriteria ramah lingkungan dalam persyaratan kredit usaha bagi para calon debitur. Untuk itu, Bank mengajukan kuesioner aspek pengelolaan dampak lingkungan dan sosial usaha debitur, pengecekan dokumen Analisa Dampak Lingkungan (AMDAL), pengecekan indeks Peringkat Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan (PROPER), dan memasukkan komitmen debitur dalam meminimalisir dampak lingkungan sebagai salah satu persyaratan/*covenant* dalam perjanjian kredit.

Komitmen ini juga diperkuat dengan bergabungnya Bank pada Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) untuk menerapkan praktik keuangan berkelanjutan yang inklusif pada sektor jasa keuangan, sehingga mampu menciptakan bisnis dalam ekonomi Indonesia yang berketahanan terhadap perubahan iklim dan berkontribusi pada pencapaian Tujuan SDGs di Indonesia.

PENGEMBANGAN PORTOFOLIO PRODUK KEUANGAN BERKELANJUTAN [FS6, FS7, FS10, FS11]

PORTOFOLIO PRODUK

Merespons terbitnya regulasi mengenai keuangan berkelanjutan pada tahun 2017, Bank telah menetapkan sasaran, target, dan besaran persentase portofolio produk sebagai wujud komitmen Bank mendukung pencapaian keuangan berkelanjutan. Bank kemudian mengidentifikasi sasaran, merancang produk berwawasan sosial dan lingkungan yang sesuai dengan kriteria keuangan berkelanjutan selain tetap selaras dengan tata-cara dan mekanisme pengembangan produk yang ditetapkan BI dan OJK.

Bank juga menetapkan kebijakan operasional terkait dan kemudian merealisasikan pembiayaan yang berwawasan lingkungan sesuai target yang tercantum dalam RAKB tahun 2019 dan 2020 yang telah disusun. Dalam RAKB tersebut, Bank berfokus pada pembiayaan industri yang ramah lingkungan (*green manufacture*), investasi energi terbarukan, dan perusahaan distributor energi terbarukan. Adapun realisasi kinerja pembiayaan yang berkelanjutan pada RAKB diawasi oleh Unit Kerja Portofolio Kredit.

SUSTAINABLE FINANCE

The Bank is committed to take an active role by making sustainable finance as one of the Bank's main agendas in taking business opportunities that support climate change prevention while contributing to the achievement of SDGs. This is in line with Bank Indonesia Regulation (PBI) No.14/15/PBI/2012 on the Assessment of Commercial Banks Asset Quality. The enactment of POJK51, makes the Bank to increasingly signifying its commitment in considering environmental feasibility factors when evaluating a business prospect.

The Bank realizes financing plans for industrial sector or green projects, and conducts environmental management to reduce the impact of climate change in accordance with applicable regulations. The Bank also has a Responsible Financing Policy, which is the environmentally friendly criteria in business loan requirements for prospective debtors. As such, the Bank submits a questionnaire on environmental and social impact management aspects of the debtor, checks the Environmental Impact Assessment (AMDAL) document, checks the index rating of the Company Performance Rating Program (PROPER), and includes debtor's commitment to minimize environmental impact as one of the requirements/*covenant* in a loan agreement.

This commitment is also strengthened by the Bank's affiliation in the Indonesian Sustainability Financial Initiative (IKBI) to implement sustainable financial practices that are inclusive in the financial services sector, hence to create businesses in the Indonesian economy that are resilient to climate change and contribute to the achievement of SDGs in Indonesia.

SUSTAINABLE FINANCE PORTFOLIO PRODUCT DEVELOPMENT [FS6, FS7, FS10, FS11]

PRODUCT PORTFOLIO

Responding to the sustainable finance regulation issued in 2017, the Bank has set its objectives, targets, and product portfolio percentages as the manifestation of its commitments in achieving sustainable finance. The Bank further identified the target, designed the socially and environmentally oriented products that aligns with sustainable finance criteria while being in compliance with product development procedures and methods set by BI and OJK.

The Bank also set its operational policies and realized the green financing in accordance with the target stated in the 2019 and 2020 SFAP, which focused on financing for green manufacture, renewable energy investments, and renewable energy distributor companies. The sustainable financing performance realization in the SFAP is supervised by Credit Portfolio Unit.

COMBATING FINANCIAL CRIMES AND CYBER THREATS

MEMERANGI KEJAHATAN FINANSIAL

Bank telah mempunyai kebijakan dan prosedur pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (“Program APU-PPT”) sesuai kewajiban regulasi APU-PPT yang berlaku. Bank berkomitmen untuk terus memperbaharui kebijakan dan prosedur Program APU-PPT berdasarkan jatuh tempo jangka waktu kaji ulang yang ditetapkan atau terdapat perubahan undang-undang dan/atau peraturan yang ditetapkan oleh regulator. Kaji ulang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor antara lain kompleksitas kegiatan usaha Bank, praktek dan kebijakan APU-PPT lembaga keuangan nasional, serta *international best practices*.

ANCAMAN SIBER

Di tahun 2019 Bank berfokus pada peningkatan sistem ketahanan dan infrastruktur Bank terhadap ancaman siber yang dapat bersumber dari lingkungan luar jaringan Bank maupun dari dalam lingkungan Bank. Pengawasan terintegrasi terhadap peristiwa keamanan siber yang berasal dari seluruh perangkat keamanan terus-menerus dikembangkan dan disesuaikan dengan tren ancaman siber yang terjadi di Indonesia maupun yang terjadi secara global. Untuk memastikan keandalan otentikasi sistem internal, Bank juga akan menerapkan sistem analisa aktivitas pengguna/karyawan yang berbasis *Machine Learning* selain menerapkan *Multi Factor Authentication* (MFA) pada sistem internal Bank untuk memastikan kehandalan atas otentikasi sistem internal Bank; sehingga sistem dapat dipastikan digunakan oleh orang yang terotorisasi.

COMBATING FINANCIAL CRIMES AND CYBER THREATS

COMBATING FINANCIAL CRIMES

The Bank has policies and procedures to implement The Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism Program (“AML-CFT Program”) in accordance with the applicable AML-CFT regulatory obligations. The Bank also committed to continuously updating the AML-CFT Program policies and procedures based on the due date of the review period or if there are any changes in laws and/or regulations by the regulator. The review was conducted by considering several factors including the complexity of the Bank’s business activities, AML-CFT practices and policies of national financial institutions, as well as international best practices.

CYBER THREATS

In 2019 the Bank focuses on the improvement of resiliency system and its infrastructure from cyber threat that can be contributed from the Bank’s external threat and or its internal threat. The integrated monitoring on cyber security events from all security devices is continuously enhanced and adjusted with the cyber threat trends occurring in Indonesia as well as globally. To ensure reliability of the Bank’s internal system authentication, the Bank will also implement analysis system from the users/employees of machine learning-based apart from implementing the Multi Factor Authentication (MFA) in the Bank internal system; thereby ensuring the system usage by authorized personnel.

MENINGKATKAN NILAI SUMBER DAYA MANUSIA

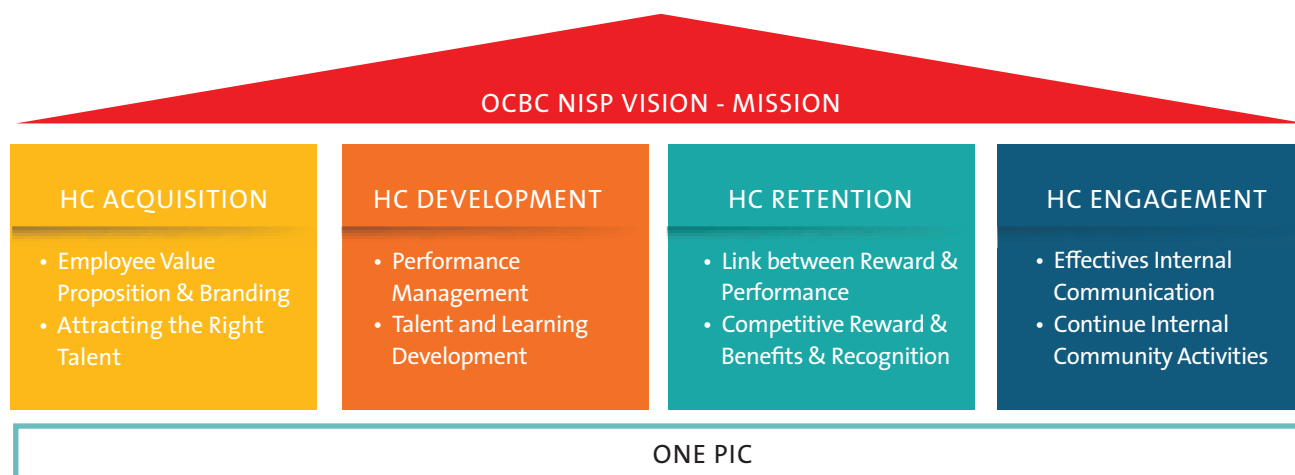
Valuing Our People



KEBIJAKAN UMUM [103-1,103-2]

Pengelolaan SDM Bank dilakukan dengan berlandaskan pada Pilar Keberlanjutan yaitu *Valuing Our People*, serta berpedoman pada 4 pilar kerangka kerja Human Capital (HC), yakni: *HC Acquisition*, *HC Development*, *HC Retention* dan *HC Engagement*, yang selaras dengan *value* Bank, yaitu *OCBC NISP ONE, Professionalism, Integrity, Customer Focus (ONE PIC)*, seperti bagan berikut.

Kerangka Kerja Human Capital



GENERAL POLICY [103-1,103-2]

The Bank's human resources management adheres to the Sustainability Pillar of *Valuing Our People*, and 4 pillars of Human Capital (HC) framework: *HC Acquisition*, *HC Development*, *HC Retention*, and *HC Engagement*, which aligned with the Bank's values of *OCBC NISP ONE, Professionalism, Integrity, and Customer Focus (ONE PIC)*, as the following diagram.

Human Capital Framework

MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA INKLUSIF

KEBERAGAMAN DAN KESEMPATAN YANG SETARA [103-1,103-2]

Bank mewujudkan komitmennya untuk memberikan kesempatan kerja yang setara dengan memberikan kesempatan kerja yang sama antar gender, menyediakan sarana dan prasarana serta prosedur kerja tanpa diskriminasi. Bank juga menyediakan mekanisme *whistleblowing* untuk karyawan yang ingin mengadukan terjadinya diskriminasi. Bank meyakini seluruh upaya ini pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kreativitas karyawan.

Selama tahun 2019 terdapat satu pengaduan dari karyawan terkait kasus diskriminasi.

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Bank mencantumkan Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja Bank pada pasal 42 Perjanjian Kerja Bersama (PKB), mencakup hal-hal pokok, melingkupi: 1) Pekerja wajib memperhatikan peraturan keselamatan dan kesehatan kerja; 2) Pekerja wajib

BUILDING AN INCLUSIVE WORK ENVIRONMENT

DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES [103-1,103-2]

The Bank actualizes its commitment to equal work opportunities by providing the same work opportunities across gender and providing facilities, infrastructure, and work procedures without discrimination. The Bank also provides a whistleblowing mechanism for employees who want to report cases of discrimination. The Bank believes that all efforts will eventually enhance employee productivity and creativity.

In 2019, one case of discrimination was reported by employees.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

The Bank states Occupational Health and Safety requirements in article 42 of the Collective Labor Agreement (CLA) covers the following aspects: 1) Employees shall observe occupational health and safety regulations; 2) Employees shall preserve,

memelihara, menjaga kebersihan, ketertiban, keselamatan dan kesehatan kerja; 3) Pekerja wajib melaporkan apabila terjadi hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan pekerja dan perusahaan 4) Larangan merokok di lingkungan kerja bagi pekerja; 5) Pekerja wajib memeriksa peralatan kerjanya sebelum dan sesudah bekerja; dan 6) Perusahaan dapat meminta pekerja untuk memeriksa kesehatannya apabila terduga/terlihat tidak sehat.

maintain cleanliness, orderliness, occupational health and safety; 3) Employees shall report all occurrences that may endanger employee and company safety; 4) No smoking is allowed in the work environment; 5) Employees shall inspect their work equipment before and after working; and 6) The Company may ask employees to check their health if they are presumed/seem unhealthy.

Pada aspek kesehatan, Bank menyediakan:

On the health aspect, the Bank provides:



Jaminan kesehatan kepada karyawan dan keluarga inti karyawan
Health insurance for employees and their dependents



BPJS Kesehatan
BPJS Health



BPJS Ketenagakerjaan (mencakup Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun)
BPJS Employment (including Work Accident Insurance, Life Insurance, Pension Plan, and Pension Insurance)



Medical Check Up secara berkala
Regular Medical Check-Up facilities

Medical Check Up Bank OCBC NISP 2017-2019

Bank OCBC NISP 2017-2019 Medical Check Up Recipients

Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin Employee By Gender	2019	2018	2017
Laki-laki Male	2,051	1,578	1,678
Perempuan Female	1,620	1,976	2,124

Komitmen Bank dalam menjamin keselamatan kerja bagi karyawan diwujudkan dengan memantau perijinan dan kelengkapan prasarana alat kerja seperti lift, genset, Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan lain-lainnya. Bank juga menerbitkan prosedur perlindungan karyawan dalam situasi darurat, selain menyediakan sarana dan prasarana kesehatan dan keselamatan kerja yang memadai. Dengan komitmen dan penyediaan sarana kesehatan yang memadai, tingkat absensi karyawan terjaga di level yang sangat rendah.

The Bank's commitment to ensure work safety for employees is also realized through permit monitoring and the completeness of work equipment, such as elevators, generators, fire extinguishers (APAR), etc. The Bank also publishes the employee protection procedures for emergency situations, in addition to provide adequate health and occupational safety facilities and infrastructure. With these commitments, the level of employee absence can be kept to the very minimum.

Sarana dan Prasarana kesehatan dan keselamatan kerja yang disediakan Bank antara lain Ruang Laktasi, Klinik Kesehatan Karyawan kantor pusat, Klinik Konsultasi Psikologi Karyawan kantor pusat, fasilitas transportasi untuk karyawan lembur, dan Prosedur Perlindungan Karyawan dalam Situasi Darurat.

The facilities and infrastructure for health and occupational safety includes Nursing Room, Head Office Employee Health Clinic, Head Office Employee Psychology Consultation Clinic, Transportation for Overtime Employees, and Employee Protection Procedures in Emergency Situations.

PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

PEMENUHAN SUMBER DAYA MANUSIA [401-1]

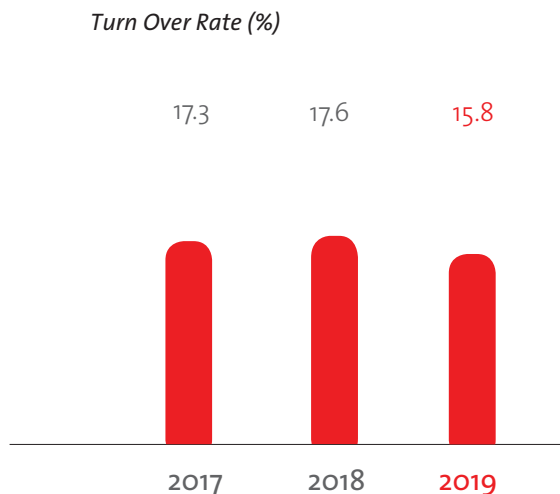
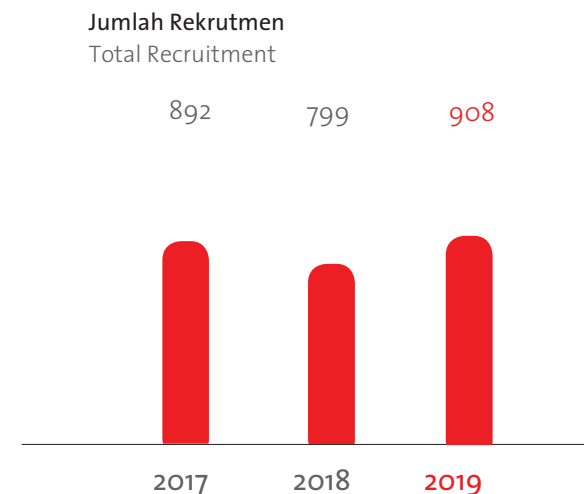
HUMAN RESOURCES ACQUISITION [401-1]

Bank melakukan rekrutmen melalui dua jalur, yaitu internal dan eksternal. Bank mengutamakan perekrutan internal melalui *Internal Job Posting* dengan tujuan membuka kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan karir sesuai dengan kompetensi dan minatnya. Dalam proses rekrutmen internal, Human Capital Business Partner berperan sebagai rekan bagi Karyawan yang membutuhkan diskusi mengenai peluang karir dan langkah-langkah yang harus dilakukan.

The Bank conducts two ways of recruitment: internal and external. The Bank emphasizes internal recruitment through internal job postings. This is aimed at providing the opportunity for the employees to advance their careers according to their potential and aspirations. In this internal recruitment process, the Human Capital Business Partner acts as an advisor for employees who need to discuss possible career opportunities and the steps to take.

Perekrutan eksternal dilakukan melalui: Pencarian di situs *web* pencari kerja, Program *Referral* “Staff Get Staff”, Job Fair dan kerjasama dengan pihak ketiga. Bank membuka program khusus untuk mendapatkan *talent* melalui program yang sistematis dan terstruktur, yaitu: *Graduate Development Program* (GDP). Program GDP terdiri dari *Young Bankers Program*, dirancang bagi *young graduate* yang tertarik dan memiliki potensi dalam hal manajemen umum. Program lainnya adalah *Banking Academy*, ditujukan bagi lulusan muda yang ingin berkarir secara spesifik di industri perbankan.

The external recruitment is conducted through a job seekers’ websites, the “Staff Get Staff” referral program, Job Fairs, and cooperation with third parties. The Bank also started a specialized, systematic, and structured program to find talent called the Graduate Development Program (GDP). This program consists of the Young Bankers Program, designed for young graduates who have interest and potential in general management. The other program is the Banking Academy Program aimed at young graduates who specifically aspire to have a career in the banking industry.



Seiring dengan perkembangan industri perbankan dan digital, pada tahun 2019 Bank mengadakan berbagai kompetisi digital yang ditujukan untuk mahasiswa dan umum, yakni:

- Ideation, yakni kompetisi untuk menyaring ide-ide inovatif dari pelajar tingkat Perguruan Tinggi untuk mendorong inovasi dengan tajuk “Banking for a Better Indonesia”.
- ProDigi, yakni program magang untuk mahasiswa di bidang komputer dan teknologi. Peserta terpilih dari kompetisi ini berkesempatan mengikuti sesi *mentoring* dan *workshop* dari para ahli dari Bank.
- CODELYMPIC, yakni *on-line coding* kompetisi bagi umum yang memiliki keahlian *coding*.

Aligned with banking and digital industry developments, in 2019 the Bank held several digital competitions for university students and the general public, such as:

- Ideation, a competition to scout innovative ideas developed by university-level students to boost innovations for “Banking for a Better Indonesia”.
- ProDigi, an internship program for university students of computer and technology. Chosen participants in this competition will win the opportunity to attend mentoring and workshop sessions with banking experts.
- CODELYMPIC, an online coding competition for members of the general public who have coding skills.

Data Perekrutan berdasarkan Jenis Kelamin & Usia Tahun 2017 – 2019 [401-1]

Gender and Age based Recruitment Data Year 2017-2019 [401-1]

Usia	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	132	183	315	128	187	315	134	272	406
26 – 35	272	251	523	195	237	432	216	220	436
36 – 45	35	34	69	22	23	45	30	13	43
46 – 55	0	1	1	0	5	5	3	4	7
> 55	0	0	0	2	0	2	-	-	0
Total	439	469	908	347	452	799	383	509	892

Data Perekrutan berdasarkan Jenis Kelamin & Wilayah Tahun 2017 - 2019
Gender and Area based Recruitment Data, Year 2017 – 2019

Wilayah Region	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	17	25	42	28	36	64	37	26	63
Region 2	191	160	351	115	150	265	115	135	250
Region 3	31	25	56	23	30	53	27	41	68
Region 4	54	58	112	26	50	76	47	69	116
Region 5	12	30	42	12	29	41	9	32	41
Region 6	14	22	36	10	13	23	17	23	40
Region 7	7	18	25	11	13	24	10	24	34
Region 8	14	17	31	17	15	32	24	35	59
Region 9	23	36	59	28	36	64	22	38	60
Region 10	15	22	37	26	12	38	20	26	46
Region 11	13	31	44	20	40	60	21	28	49
Region 12	14	18	32	16	25	41	20	22	42
No Region	34	7	41	15	3	18	14	10	24
TOTAL	439	469	908	347	452	799	383	509	892

Data Pergantian (Turn Over) berdasarkan Jenis Kelamin & Usia Tahun 2017 – 2019 [401-1]
Turnover Data by Gender and Age, Year 2017 – 2019 [401-1]

Wilayah Region	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	32	35	67	50	48	98	49	54	103
Region 2	130	144	274	118	154	272	145	178	323
Region 3	24	43	67	26	36	62	35	41	76
Region 4	45	74	119	50	84	134	72	86	158
Region 5	22	39	61	31	37	68	27	45	72
Region 6	22	42	64	14	26	40	22	32	54
Region 7	23	29	52	16	39	55	21	32	53
Region 8	20	30	50	17	37	54	37	31	68
Region 9	38	39	77	29	45	74	34	40	74
Region 10	25	43	68	32	47	79	29	31	60
Region 11	22	33	55	38	44	82	35	50	85
Region 12	18	30	48	25	34	59	32	31	63
No Region	17	15	32	18	19	37	12	8	20
TOTAL	438	596	1,034	464	650	1,114	550	659	1,209

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA [404-1]

Bank terus berinovasi agar pelatihan dapat semakin efektif bagi karyawan, baik dilakukan di ruang kelas maupun belajar berbasis web (*e-learning*). Berbagai jenis pelatihan yang diselenggarakan, mencakup:

- New Employee Orientation (NEO) kepada karyawan baru pada 3 (tiga) bulan pertamanya;
- Training Road Map karyawan, mencakup *soft competency*, *technical competency*, dan *leadership*;
- Pelatihan lanjutan dan Sertifikasi untuk karyawan yang menjabat posisi-posisi tertentu;

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT [404-1]

The Bank continually innovates to create more effective training programs for employees, which were conducted in classroom or web-based learnings (*e-learning*). Various trainings have been organized, including:

- New Employee Orientation (NEO) for new employees in their first 3 (three) months;
- Employee Road Map Training, includes *soft competency*, *technical competency*, and *leadership*;
- Advanced training and Certifications for employees serving in certain positions.

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi, pada 2019 Bank meluncurkan Future Smart Learning, yaitu mandatori *online learning* bagi seluruh karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan dan menyiapkan karyawan menghadapi digitalisasi yang semakin kompleks. Bank juga memfasilitasi pembelajaran secara *online* melalui akses LinkedIn Learning yang baru dibuka secara terbatas.

Selain itu, Bank memberikan kesempatan kepada karyawan yang ingin menambah pengetahuan mengenai topik-topik khusus dalam program Learning at Lunch. Program ini berlangsung satu kali dalam sebulan pada pk. 11.00 sampai dengan pk. 14.00. Topik yang diangkat diantaranya *The Art of Balancing All: Family, Work, and My Self; Empowering Woman in Digital Era; Digital Business for e-Commerce Industry; Digital Marketing and its Business Impact; Skills for Future Workforce; Analytics for Smarter Banking; dan Implementing Health Technology in Workplace.*

Dalam rangka peningkatan kompetensi karyawan terkait keuangan berkelanjutan, pada bulan Oktober 2019 beberapa pejabat Bank telah mengikuti Green Bonds and Sustainable Finance Executive Program yang dilaksanakan oleh IFC yang bekerja sama dengan International Capital Market Association (ICMA) dan Luxemburg Stock Exchange. Program eksekutif ini diselenggarakan di kampus Stockholm School of Economic - Swedia dan diikuti oleh perwakilan para bankir dari tujuh negara.

Align with information and technology development, in 2019 the Bank launched Future Smart Learning, a mandatory online training for every employee aimed at improving skills, and preparation to address the increasingly complex digitalisation. The Bank also facilitates online learning via LinkedIn Learning with temporarily limited availability.

The Bank also provides opportunity for employees who intend to enhance their knowledge on specialized topics in the Learning at Lunch program. This program is held once every month from 11 a.m. to 2 p.m. Topics covered include: *The Art of Balancing All: Family, Work, and My Self; Empowering Woman in Digital Era; Digital Business for e-Commerce Industry; Digital Marketing and its Business Impact; Skills for Future Workforce; Analytics for Smarter Banking; and Implementing Health Technology in Workplace.*

To improve employee competencies related to sustainable finance, in October 2019 several Bank's officers participated in the Green Bonds and Sustainable Finance Executive Program conducted by IFC in collaboration with the International Capital Market Association (ICMA) and the Luxemburg Stock Exchange. This executive program held in Stockholm School of Economic - Sweden and participated by representatives of bankers from seven countries.

Jam Pelatihan Rata-rata berdasarkan Jenis Kelamin & Jabatan Tahun 2017 – 2019 [404-1]

Jabatan Position	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Senior Line Management	47.39	39.52	43.46	33.14	29.32	30.90	45.37	48.21	46.55
Middle Line Management	40.29	41.93	41.11	36.42	33.20	34.81	37.99	39.66	38.79
First Line Management	32.37	36.74	34.56	20.71	22.69	21.46	31.63	32.40	32.11
Rata-Rata Average	40.01	39.40	39.71	34.78	28.41	29.06	34.13	34.20	34.17

Average training hours based on Gender and Position, Year 2017 – 2019 [404-1]

Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan (Rp milliar) Tahun 2017 – 2019

2019	2018	2017
107.2	87.9	78.0

Employee Competence Development Cost (Rp billion), Year 2017 - 2019

Jumlah Peserta Pelatihan berdasarkan Kategori Pelatihan dan Jabatan Tahun 2019

Jenis Pelatihan Trainings	Senior Line Management	Middle Line Management	First Line Management
Pelatihan Compliance, Risk & Regulatory Compliance, Risk, & Regulatory Trainings	855	7,384	15,850
Pelatihan Technical Technical Trainings	580	7,579	19,663
Pelatihan Leadership Leadership Training	211	1,153	1,652
Pelatihan Sales, Service & Quality Sales, Service, & Quality Training	100	1,159	6,374
Pelatihan Sertifikasi Certification Training	14	52	28
Lain-lain others	140	609	867
TOTAL	1,900	17,936	44,434

Number of Participants by Training Category and Position, Year 2019

MANAJEMEN KINERJA

Bank menerapkan sistem pengelolaan kinerja yang mendukung pencapaian tujuan Bank dan sistem *reward* yang efektif, berdasarkan 3 (tiga) filosofi. Pertama, kinerja yang baik merupakan pencapaian yang diperoleh melalui proses yang selaras dengan semangat ONE PIC. Kedua, meritokrasi, yaitu Bank menerapkan prinsip *reward* berbasis kinerja, dan ketiga, Performance Management adalah tanggung jawab setiap karyawan dan manajer lini.

Melalui aplikasi berbasis digital, setiap awal tahun karyawan menetapkan target (*goal setting*) dan pengembangan diri bersama dengan *supervisor*-nya. Evaluasi dilakukan minimal pada pertengahan tahun dan akhir tahun. Bank menyediakan program evaluasi kerja dan *coaching* yang lebih intensif agar karyawan dapat memperbaiki kinerjanya.

KOMPENSASI, REMUNERASI, DAN PENGEMBANGAN KARIR [404-3]

Bank menerapkan sistem remunerasi yang kompetitif dan peluang pengembangan karir yang terbuka sebagai bagian upaya retensi dan manajemen sumber daya manusia. Pada tahun 2019, sejumlah 99% karyawan mendapatkan penilaian kinerja dan pengembangan karir.

Persentase karyawan yang menerima penilaian kinerja dan pengembangan karir secara reguler menurut Gender Tahun 2017-2019

	2019	2018	2017
Pria Male	99%	99%	95%
Wanita Female	99%	99%	95%

Bank menerapkan imbal jasa di atas upah minimum provinsi, dengan memperhatikan bobot pekerjaan, pendidikan, kompetensi, ketentuan pemerintah, dan kemampuan Bank dengan mempertimbangkan kinerja Bank, kinerja Unit Kerja, kinerja setiap karyawan dan anggaran yang tersedia. Remunerasi yang diberikan terdiri dari remunerasi yang bersifat tetap, remunerasi yang bersifat variabel, benefit, dan fasilitas untuk membantu kelancaran pekerjaan. Bank memperhatikan dan mengimplementasikan kebijakan remunerasi dengan mengacu kepada POJK No.45/POJK.03/2015 dan SEOJK No.40/SEOJK.03/2016 tentang Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum.

Rasio Gaji Pokok dan Remunerasi bagi Wanita terhadap Pria

	2019	2018	2017
Senior Line Management	1:1	1:1	1:1
Middle Line Management	1:1	1:1	1:1
First Line Management	1:1	1:1	1:1

Fasilitas dan benefit kepada karyawan purna waktu (tetap) berupa:

1. Jaminan Sosial Nasional, terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

PERFORMANCE MANAGEMENT

The Bank implements a Performance Management System that fosters the achievement of the Bank's objectives and an effective reward system based on 3 (three) philosophies. First, excellent performance is an achievement obtained through a process in line with the ONE PIC spirit. Second, meritocracy, in which the Bank implements a performance-based reward system. Third, Performance Management is the responsibility of all employees and line managers.

Through a digital-based application, at the beginning of every year an employee determines goal setting and self-development with his/her supervisor. Evaluations were at least performed in the middle and at the end of the year. The Bank provides a work evaluation program and more intensive coaching to improve the employees' performances.

COMPENSATION, REMUNERATION, AND CAREER DEVELOPMENT [404-3]

The Bank applies a competitive remuneration system and the opportunity for career development as part of the human resources retention and management effort. In 2019, 99% of employees obtained the performance assessment and career development.

Percentage of employees receiving regular performance assessment and career development based on Gender 2017-2019

	2019	2018	2017
Pria Male	99%	99%	95%
Wanita Female	99%	99%	95%

The Bank applies a remuneration standard that is higher than the provincial minimum salary by taking into account job-weighting, education, competence, government regulations, and the Bank's ability by considering the Bank's and the work units' performances, each employee's performance, and the availabilities budget. The remuneration comprises fixed remuneration, variable remuneration, benefits and facilities for work efficiency. The Bank takes into account and implements the remuneration policy by referring to OJK Regulation No.45/POJK.03/2015 and SEOJK No.40/SEOJK.04/2016 concerning Governance in Providing Remuneration for Commercial Banks.

The Ratio of Basic Salary and Remuneration for Females against Males

	2019	2018	2017
Senior Line Management	1:1	1:1	1:1
Middle Line Management	1:1	1:1	1:1
First Line Management	1:1	1:1	1:1

The facilities and benefits for full time (permanent) employees are as follows:

1. National Social Security, consisting of BPJS Health and BPJS Employment.

2. Dana Pensiun, menyertakan karyawan pada program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).
 3. Santunan Kesehatan dan Flexi Medical.
Santunan kesehatan kepada karyawan dan keluarga inti, yang terdiri dari santunan rawat jalan, santunan rawat inap, santunan pemberian kacamata, santunan pemeriksaan kehamilan, biaya persalinan, keguguran, persalinan dengan pembedahan dan program paket medical *check-up*. Program Flexi Medical memberikan kesempatan kepada karyawan dalam mengatur dan memilih skema jaminan kesehatan disesuaikan dengan kondisi karyawan dan keluarganya.
 4. Santunan Duka, bagi karyawan atau keluarga/ahli waris karyawan yang sedang mengalami keduakaan.
 5. Santunan Pernikahan, bantuan bagi karyawan yang melangsungkan pernikahan untuk pertama kali sesuai Undang-undang Negara dan menurut tata cara pernikahan yang sah.
 6. *Car Ownership Program* (COP) bagi karyawan sesuai dengan *Job Level* yang telah ditentukan.
 7. Pinjaman Karyawan, untuk meningkatkan kesejahteraan dan motivasi kerja, terdiri dari *Home Ownership Program*, *Motorcycle Loan*, *Emergency Loan*, *Personal Loan*, dan Beasiswa karyawan.
 8. Cuti dan Izin Meninggalkan Pekerjaan.
Cuti yang diberikan berupa cuti tahunan, cuti tambahan (cuti tambahan penghargaan masa kerja, cuti tambahan relokasi, cuti tambahan masa persiapan pensiun), cuti ibadah, cuti melahirkan, cuti keguguran, cuti tidak dibayar. Izin meninggalkan pekerjaan diberikan bagi karyawan yang berada dalam kondisi tertentu, seperti menikah, keduakaan, khitanan/baptis, wisuda, bencana dan panggilan untuk kepentingan Negara/Pemerintah.
 9. Flexi Time, keleluasaan jam masuk dan pulang kerja dalam batasan tertentu bagi karyawan di area Jabodetabek.
 10. Fasilitas Komunikasi, berdasarkan *Job Level* karyawan.
2. A Pension Fund by including employees in the Financial Institution Pension Fund (DPLK).
 3. Health Benefits and Flexi Medical.
Health Benefits for employees and their dependent family members, including in-patient benefits, out-patient benefits, eyeglass benefits, maternity benefits, childbirth benefits, miscarriage, labor by surgery, and medical checkup benefits. The Flexible Medical Program provides the opportunity for employees to arrange and select the health benefit scheme best suited to the employees and their families' conditions.
 4. Mourning Compensation for employees or family/employee beneficiaries in mourning.
 5. Marriage Benefits, assistance for employees who are getting married for the first time according to the country's laws and according to legal marriage procedures.
 6. Car Ownership Program (COP) for the employee in accordance with the specified job level.
 7. Employee Loans, to increase employee welfare and motivations, consisting of a Home Ownership Program, Motorcycle Loans, Emergency Loans, Personal Loans, and Employee Scholarships.
 8. Leave and Permit to leave work.
The approved types of leave are Annual leave, Additional Leave (Tenure Appreciation Leave, Relocation Additional Leave, Pension Preparation Leave), Religious Leave, Maternity Leave, Miscarriage Leave, and Unpaid Leave. The permits to leave work are granted to employees in certain situations, such as weddings, mourning, circumcision/baptism, graduation, disaster, and calls from the State/Government.
 9. Flexi Time, flexible hours for presence at work and leaving for home, with certain limitations for employees in the Jabodetabek region.
 10. Communication Facilities, in accordance with the employee's job level.

KETERIKATAN KARYAWAN

KEBEBASAN BERSERIKAT

Bank memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memberikan aspirasi melalui Serikat Pekerja. Pembentukan Serikat Pekerja diakui oleh Bank berdasarkan pasal 2 ayat (1) Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. Kep 16/Men/2001 tanggal 15 Februari 2001. Bank secara rutin berdialog dengan pengurus Serikat Pekerja untuk menanggapi isu-isu yang muncul dan menjaga keharmonisan hubungan industrial. Selain pertemuan rutin, diadakan juga Pertemuan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit dengan Pengurus Serikat Pekerja dengan mengundang perwakilan karyawan di beberapa cabang yang berlangsung sekali setiap empat bulan.

Bank beserta Serikat Pekerja, menuangkan aspirasi dan kesepakatan kerjasama hasil musyawarah dalam dokumen Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang ditinjau setiap dua

EMPLOYEE ENGAGEMENT

FREEDOM OF ASSOCIATION

The Bank provides opportunity for employees to channel their aspirations through Labor Union. The Labor Union formation is recognized by the Bank based on the article 2 clause (1) of the Minister of Manpower and Transmigration Decree No. Kep 16/Men/2001 dated February 15, 2001. The Bank routinely holds dialogues with Labor Union management to discuss issues and to maintain harmony in industrial relations. In addition to the routine meetings, the Bank also holds the Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit meeting with Labor Union management. The meeting invites employee representatives from several branches, held once in four months.

The Bank and Labor Union stated the aspirations and cooperation agreement in the Collective Labor Agreement (CLA), which will be reviewed every two years. The CLA of

tahun sekali. PKB tahun 2019 telah diperbarui dan didaftarkan kembali ke Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja No. Kep. 193/PHIJSK-PK/PKB/VIII/2019. Hasil dari kesepakatan tersebut disosialisasikan kepada karyawan secara tatap muka, *e-learning* dan pemberian buku PKB.

2019 has been renewed and re-registered with the Ministry of Labor of the Republic of Indonesia based on the Decree of the Directorate General of Industrial Relations Development and Labor Social Security No. Kep.193/PHIJSK-PK/PKB/VIII/2019. The results of agreement were socialized to employees through face-to-face meetings, *e-learning*, and the distribution of CLA books.

100%

Karyawan yang terikat dalam PKB
Employees bound in CLA

EMPLOYEE ENGAGEMENT SURVEY

Employee Engagement Survey (EES) dilaksanakan setiap 2 (dua) tahun sekali. EES terakhir telah dilaksanakan pada 2018. Tahun 2019, Bank fokus pada *action plan* yang perlu dijalankan berdasarkan masukan dari EES 2018 dan telah terlaksana 99%.

EMPLOYEE ENGAGEMENT SURVEY

An Employee Engagement Survey (EES) is held every two years. The latest EES was held in 2018. In 2019 the Bank focused on the action plan that needs to be implemented based on input from EES 2018 and 99% of it have been carried out.

KEGIATAN ENGAGEMENT

Dilaksanakan untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan sehari-hari dan pekerjaan guna meningkatkan keterikatan antara karyawan dengan Bank. Untuk itu Bank menyediakan wadah bagi karyawan untuk membentuk komunitas internal, seperti komunitas olahraga (basket, futsal, lari), komunitas tari dan musik (tari dan paduan suara), dan komunitas berbagi pengetahuan.

ENGAGEMENT ACTIVITIES

This activities are held to maintain balance between the employees' daily lives and work, aimed at enhancing the employees' engagement with the Bank. As such, the Bank provides the media for employees to establish internal communities, such as sports communities (basketball, futsal, running), dance and music community (choir and dance), and knowledge-sharing communities.

Selama 2019, Bank mengadakan berbagai kegiatan sebagai bentuk nyata dari *Employer Brand Proposition*, di antaranya:

1. Post-Holiday ON DayCare 2019
Dilaksanakan bekerja sama dengan day care terkemuka di Jakarta selama 5 (lima) hari sejak Bank mulai beroperasi setelah libur hari raya Lebaran 2019, guna menjawab kebutuhan karyawan terhadap perawatan putra/putri mereka pada masa setelah hari raya Idul Fitri. Post-Holiday ON DayCare 2019 mendapat sambutan antusias dari karyawan maupun putra/putri karyawan.
2. Psikolog In-House
Merupakan layanan konsultasi psikologi yang diberikan kepada karyawan di Kantor Pusat yang diadakan rutin setiap minggu.
3. Learning Festival: *Be Innovative, Be Impactful*
Merupakan upaya Bank untuk meningkatkan kesadaran karyawan dalam menghadapi tantangan serta perubahan digital. Learning Festival 2019 dengan tajuk "Be Innovative, Be Impactful" diadakan pada 6 September 2019, mengundang ahli di bidang *Digital Economic*, *Artificial Intelligence*, dan *Professional Networking* sebagai pembicara. Pada kesempatan ini diperkenalkan pula proses kerja dan layanan untuk karyawan yang telah beralih dari proses manual ke digital.

In 2019, the Bank held various activities as the actual formulation of the Employee Brand Proposition, among others:

1. Post-Holiday ON DayCare 2019
Organized in cooperation with Jakarta's leading daycare service in the 5 (five) days after the Bank's operations following the 2019 Lebaran Holidays. It was aimed at addressing the employees' needs for post-Lebaran Holiday child care. The activity received enthusiastic response from the employees and their children.
2. In-House Psychologist
A weekly psychological consulting service provided for the employees in the Head Office.
3. Learning Festival: *Be Innovative, Be Impactful*
An effort by the Bank to increase employee awareness in addressing digital challenges and transformations. It was held on September 6, 2019, with experts on Digital Economics, Artificial Intelligence, and Professional Networking invited to be speakers. This event also introduced the working and service processes that have changed from being manual to digital.

KOMUNIKASI INTERNAL

Bank juga menyiapkan berbagai jalur komunikasi agar setiap informasi dapat menjangkau seluruh karyawan dengan cepat dan akurat, meliputi:

1. *Website Internal Bank* yang bisa difungsikan sebagai *hub of information Bank*.
Karyawan dapat memperoleh informasi seperti Direct Message from CEO, Berita dan Kegiatan Korporat, Kebijakan, Benefit, Produk Bank, dan hal lainnya yang perlu diketahui dan dapat menunjang produktivitas karyawan.
2. *Directorate Town Hall* dan kunjungan *Top Management* ke cabang.
Sebagai sarana komunikasi antara *Top Management* dengan karyawan.
3. *One People*, akses layanan ke karyawan melalui sistem informasi yang terintegrasi.
Melalui sarana ini karyawan dapat secara mandiri melakukan registrasi, pengecekan data dan melakukan proses administrasi ke karyawan lainnya. Melalui *HC Helpdesk* yang terintegrasi dengan *One People*, karyawan juga dapat mengajukan pertanyaan, pengaduan ataupun pengajuan hal-hal terkait ke karyawan. Pada tahun 2019, jumlah pertanyaan/pengaduan yang masuk ke *HC Helpdesk* mencapai 11.819 kasus.

INTERNAL COMMUNICATION

The Bank has also prepared information channels, hence all information may quickly and accurately reach all employees. Those channels are:

1. The Bank's internal website, which function as the Bank's information hub.
The employees can receive information, such as Direct Messages from the CEO, News and Activities of the Corporation, and other required information that can support employee productivity.
2. Directorate Town Hall and Top Management visits to the branch offices.
Serving as the communication media between the Top Management and the Employees.
3. One People, an integrated employment service access point.
This facility lets employees independently perform registration, data checking, and other employment services. Through an integrated HC Helpdesk with One People, employees can also submit questions, complaints or other matters related to employment. In 2019, a total of 11,819 questions and complaints were received by the HC Helpdesk.

Jumlah Pengajuan terkait Kekaryawanan Submission related to employment	Jumlah Penyelesaian Number of Resolution	Keluhan yang Masih dalam Proses Complaints still in process
11,819	11,819	0

DEMOGRAFI KARYAWAN

Pada Desember 2019, karyawan Bank OCBC NISP berjumlah 5.949 orang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Sejumlah 2.539 orang (43%) merupakan karyawan laki-laki, sedangkan 3.410 orang (57%) merupakan karyawan wanita.

EMPLOYEE DEMOGRAPHY

As per December 2019, Bank OCBC NISP recorded a total of 5.949 employees throughout Indonesia. 2,539 (43%) were males and 3,410 (57%) were females.

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Employees by Gender

Jenis Kelamin gender	2019	2018	2017
Pria Male	2,539	2,537	2,701
Wanita Female	3,410	3,538	3,776
TOTAL	5,949	6,075	6,477

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Bank Employees by Age and Gender

Usia Age	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
18-25	168	361	529	58	156	214	164	492	656
26-35	1,200	1,906	3,106	1,150	2,051	3,201	1,285	2,073	3,358
36-45	816	850	1,666	885	961	1,846	863	886	1,749
46-55	352	289	641	430	355	785	385	322	707
>55	3	4	7	14	15	29	4	3	7
JUMLAH	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075	2,701	3,776	6,477

Komposisi Karyawan Berdasarkan Level Organisasi dan Jenis Kelamin tahun 2017 - 2019
Employees by Organizational Levels and Gender 2017 - 2019

Level Organisasi Ogranisation Level	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Senior Line Management	133	83	216	128	85	213	116	82	198
Middle Line Management	848	816	1,664	787	770	1,557	810	754	1,564
First Line Management	1,558	2,511	4,069	1,622	2,683	4,305	1,775	2,940	4,715
TOTAL	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075	2,701	3,776	6,477

Komposisi Karyawan Bank Berdasarkan Status Kepegawaia dan Jenis Kelamin Tahun tahun 2017 - 2019
Employees Composition Based on Employment Status and Gender 2017 - 2019

Status Kepegawaian Employment Status	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Permanen Permanent	2,528	3,392	5,920	2,523	3,520	6,043	2,683	3,756	6,439
Kontrak Contract	11	18	29	14	18	32	18	20	38
TOTAL	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075	2,701	3,776	6,477

Komposisi Karyawan Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin tahun 2017 - 2019
Employees Composition by Education and Gender 2017 - 2019

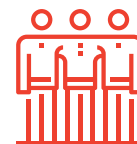
Pendidikan Education	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
S1, S2, S3 Bachelor, Master, Doctor	2,246	2,856	5,102	2,209	2,879	5,088	2,299	2,981	5,280
D1 - D4 Diplomas	201	376	577	215	417	632	244	465	709
SLTA High School	89	177	266	109	241	350	154	329	483
Sampai SLTP Up to Middle School	3	1	4	4	1	5	4	1	5
TOTAL	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075	2,701	3,776	6,477

Komposisi Karyawan Berdasarkan Wilayah dan Jenis Kelamin tahun 2017 - 2019
Employees Composition Based on Regions and Gender 2017 - 2019

Wilayah Region	2019			2018			2017		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	79	167	246	93	189	282	118	206	324
Region 2	906	1007	1913	819	977	1796	782	957	1,739
Region 3	112	212	324	118	237	355	126	251	377
Region 4	198	299	497	183	309	492	263	392	655
Region 5	123	265	388	141	273	414	160	277	437
Region 6	160	187	347	163	210	373	193	253	446
Region 7	111	198	309	126	207	333	117	215	332
Region 8	79	140	219	94	157	251	96	177	273
Region 9	165	225	390	171	228	399	173	244	417
Region 10	111	171	282	122	193	315	114	195	309
Region 11	122	211	333	131	213	344	149	221	370
Region 12	110	178	288	114	187	301	129	212	341
No Region	263	150	413	262	158	420	281	176	457
TOTAL	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075	2,701	3,776	6,477

TANGGUNG JAWAB PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

Engaging Communities



Bank menjalankan program Tanggung Jawab Sosial (*Corporate Social Responsibilities - CSR*) dengan menerapkan landasan pilar *Engaging Communities*. Tujuan pelaksanaan program adalah peningkatan kehidupan sosial dan kesejahteraan masyarakat secara holistik dengan berkontribusi secara ekonomi (*economic contribution*) maupun pemberdayaan masyarakat (*community development*) melalui realisasi program pendidikan, kewirausahaan, kesehatan, dan kemanusiaan lainnya. [413-1]

The Bank performs the Corporate Social Responsibility (CSR) program by implementing the Engaging Communities pillar. The program aims to holistically improve social life and social welfare by providing economic contribution and community empowerment through the realization of education, entrepreneurship, health and other humanitarian programs. [413-1]

Sepanjang tahun 2019, Bank menyalurkan dana sebesar Rp3,2 miliar untuk mendukung program-program CSR, sebanding yang seluruh kegiatannya mampu memberi manfaat hingga 18.003 penerima manfaat serta melibatkan tidak kurang dari 2.607 relawan.

To support the CSR programs throughout 2019, the Bank has disbursed funds amounting to Rp3.2 billion, in which all activities were able to benefit up to 18,003 beneficiaries and involved no less than 2,607 volunteers.

Realisasi Anggaran

	Budget Realization
Program Lingkungan Environmental Program	857,309,100
Program Sosial Lainnya (termasuk Keagamaan) Others Social Programs (including Religious Program)	797,201,920
Program Pendidikan Educational Program	813,486,123
Program Kesehatan Health Program	322,801,750
Program Perbaikan Fasilitas Umum General Facility Improvements Program	205,449,750
Program Kewirausahaan Entrepreneurship Program	102,040,816
Donasi & Sponsorship Philanthropy	111,500,000
Total	3,209,789,459

Raihan Program dalam Angka

	Key Achievements In Number
Penerima Manfaat Beneficiaries	18,003
Relawan	2,607
Peserta literasi keuangan Financial Literary Participants	2,560
Total jam yang diluangkan Total hours spent	6,369
<i>Thalassemia</i>	1,240
<i>Young Entrepreneurship Spirit (YES)</i>	196
Jumlah program CSR Total CSR Programs	42
Jumlah kegiatan CSR Total CSR Activities	656

KONTRIBUSI EKONOMI

Dalam konteks keberlanjutan, perbaikan kinerja ekonomi memberikan dampak positif bagi para pemangku kepentingan, yakni naiknya jumlah distribusi perolehan ekonomi. Dari Rp 8,4 triliun nilai ekonomi yang diperoleh pada tahun 2019, sebanyak Rp6,3 triliun didistribusikan, naik 10,3% dari Rp5,7 triliun di tahun sebelumnya, sebagaimana tampak pada tabel berikut.

Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi [201-1] Economic Value Earnings Distribution [201-1]

Uraian Description	2019	2018	2017
Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima (Dalam Rp Juta) Direct Economic Value Received			
Pendapatan Bunga bersih Net Interest Income	6,438,932	6,377,935	6,039,255
Pendapatan operasional lainnya Other operating income	1,912,576	1,410,794	1,512,518
Jumlah nilai ekonomi langsung diterima Total direct economic value received	8,351,508	7,788,729	7,551,773
Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan Distributed Direct Economic Value			
Biaya Operasional selain gaji dan Tunjangan Karyawan Operating Expense excluding Employee salaries and benefits	1,544,589	1,360,678	1,291,387
Gaji dan Tunjangan Karyawan Employee Salary and Benefits	2,224,329	2,152,080	2,071,176
Pembayaran Dividen Dividend Payout	0	0	0
Pembayaran kepada Pemerintah (PPH dan PPn) Payment to Sovereign (Withholding Tax and Added Value Tax)	2,535,701	2,203,417	2,071,469
Penyaluran dana CSR bagi masyarakat CSR fund disbursement for community	2,464	2,431	3,739
Jumlah nilai ekonomi langsung didistribusikan Total distributed direct economic value	6,307,083	5,718,606	5,437,771
Jumlah Nilai Ekonomi Ditahan Total Retained Economic Value	2,044,425	2,070,123	2,114,002

ECONOMIC CONTRIBUTION

On sustainability context, economic performance improvements render positive impact for stakeholders, which is the increase value of economic earnings distribution. From Rp 8.4 trillion of economic value generated in 2019, a total of Rp6.3 trillion was distributed, increased by 10,3% from Rp5.7 trillion in previous year, as illustrated in the following table.

PEMBERDAYAAN TENAGA KERJA LOKAL

Bank menunjukkan komitmennya dalam mendukung pertumbuhan sosial dan ekonomi masyarakat lokal secara berkesinambungan melalui pemberian kesempatan kerja kepada masyarakat lokal, dengan tetap memerhatikan syarat dan kriteria penerimaan karyawan. Bank juga memberikan kesempatan kepada *fresh graduate* untuk mengikuti program magang di Bank, khususnya di bidang sales dan IT.

PROGRAM EDUKASI KEUANGAN DAN KEWIRAUSAHAAN

Bank OCBC NISP memahami bahwa keuangan inklusif merupakan kunci penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, Bank berkomitmen untuk menyediakan kesempatan belajar manajemen keuangan dan pengenalan berbagai produk dan layanan perbankan untuk membantu masyarakat mengambil keputusan keuangan yang tepat.

EMPOWERMENT OF LOCAL WORKERS

The Bank demonstrates its commitment in fostering the sustainable social and economic growth of the local communities by providing employment opportunities, while still taking into account the requirements and criteria of recruitment. The Bank also provides opportunities for fresh graduates to take part in internship programs at the Bank, specifically in sales and IT.

FINANCIAL AND ENTREPRENEURSHIP EDUCATION PROGRAM

Bank OCBC NISP understands that financial inclusion is an important key to improve the welfare of Indonesian. Fostering the sustainable development goals, the Bank is committed to provide learning opportunities on financial management and introduction of various banking products and services to help people make proper financial decisions.

Program Pendidikan 2019 menjangkau **2.560 orang penerima manfaat.**

The 2019 Education Program reaches 2,560 beneficiaries.

Program edukasi keuangan dan kewirausahaan terbagi menjadi tiga fokus tema besar yang kemudian diturunkan ke berbagai kegiatan, di antaranya:

Financial and entrepreneurship education program is divided into three major themes that further cascaded into various activities, among others:

1. Literasi Keuangan

1. Financial Literacy



- Literasi Keuangan pada Pelajar: SMART FUTURE**
Bank menghadirkan program edukasi finansial yang menasar pelajar setingkat SMA, Mahasiswa dan guru. Bank menciptakan proses belajar yang menyenangkan dengan menggunakan modul permainan edukatif, *board game* yang dinamakan SMART FUTURE. Belajar sambil bermain, Bank mengajak peserta berkenalan dengan: manajemen keuangan (pemasukan-pengeluaran); produk-produk perbankan, asuransi dan pasar modal; investasi (emas, saham, dan lain sebagainya).
- Literasi Keuangan pada Perempuan**
Bekerjasama dengan beberapa komunitas pemberdayaan perempuan seperti; Investashee dan Girls in Tech, Bank memperkenalkan aplikasi ONE Mobile untuk mengelola keuangan dan berinvestasi dengan mudah. Bank juga memperkenalkan beberapa produk keuangan yang mampu membantu mereka untuk meraih aspirasi keuangannya. Langkah ini merupakan upaya Bank untuk meningkatkan pengetahuan dasar investasi dan pengelolaan keuangan lewat pemanfaatan teknologi digital.
- Literasi Keuangan Berbasis Syariah kepada Ibu-ibu Rumah Tangga**
Bank OCBC NISP juga memberikan pemahaman literasi keuangan berbasis syariah kepada ibu-ibu rumah tangga di sekitar kantor operasional Bank OCBC NISP. Literasi keuangan ini menitikberatkan pada pengetahuan mengenai produk-produk keuangan syariah beserta keuntungan dan risikonya.

Hingga akhir 2019, Bank sudah melakukan edukasi keuangan di media digital (Youtube) lewat 10 (sepuluh) sarana video yang menghadirkan nara sumber yang kompeten di bidang *financial advisory*. Seluruh video edukasi finansial tersebut telah menjangkau 5.41.891 viewers.

- Financial Literacy for Students: SMART FUTURE**
The Bank presents a financial education program targeting high school and university students as well as teachers. The Bank creates an enjoyable learning process by using an educational game module with a board game called SMART FUTURE. Learning while playing, the Bank invites participants to get acquainted with: financial management (income-expenditure); banking, insurance and capital market products; investment (gold, stocks, etc.).
- Financial Literacy for Women**
Collaborating with several women's empowerment communities such as Investashee and Girls in Tech, the Bank introduced the ONE Mobile app for financial management and easy investment. Bank also introducing various financial products that able to assist them in achieving their financial aspirations. This is a measure by the Bank to improve basic knowledge of investment and financial management through digital technology.
- Sharia-based Financial Literacy for Housewives**
Bank OCBC NISP also provides awareness of sharia-based financial literacy to housewives who lives near Bank OCBC NISP operational offices. This financial literacy focuses on the knowledge of Sharia financial products along with the risk and benefit.

By the end of 2019, the Bank has conducted financial education in diital channel (Youtube) through 10 (ten) videos that presenting spokespersons with competency in financial advisory field. All financial education videos already reached 5,497,891 viewers.

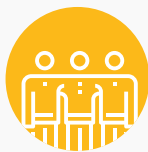
- Literasi Keuangan secara Digital**
 Bank OCBC NISP juga secara konsisten memberikan edukasi literasi keuangan kepada masyarakat luas melalui konten-konten interaktif di media sosial, di antaranya melalui Youtube dan Instagram.
- Literasi Keuangan untuk atlet e-sport**
 Bank OCBC NISP memberikan edukasi pengelolaan keuangan melalui permainan board games di EXP eSport Academy yang diikuti oleh atlet *eSport*. Dalam sesi edukasi ini, Bank OCBC NISP berbagi pengetahuan mengenai pentingnya mengelola keuangan dan melakukan investasi sedini mungkin.
- Digital Financial Literacy**
 Bank OCBC NISP also consistently provides financial literacy education to the wider community through interactive contents on social media, including Youtube and Instagram.
- Financial Literacy for e-sports athletes**
 Bank OCBC NISP provides financial management education through board games at the EXP eSport Academy which is participated by eSport athletes. In this education session, Bank OCBC NISP shared knowledge about the importance of managing finances and making investments as early as possible.

2. Pemberdayaan wirausaha

2. Entrepreneurial Empowerment



- Akademi Wahyu**
 Bank OCBC NISP bekerja sama dengan Wahyu (*start-up* pengembangan industri warung makan) untuk memberikan pengenalan perencanaan keuangan yang baik lewat kegiatan lokakarya, Akademi Wahyu. Terhitung sekitar, 407 pengusaha warung makan di wilayah Jabodetabek telah mengikuti program ini.
- Wahyoo Academy**
 Bank OCBC NISP, in collaboration with Wahyoo (*start-up* development of the food stall industry), provides an introduction to good financial planning through a workshop called Wahyoo Academy. A total of 407 food stall entrepreneurs in the Greater Jakarta area have participated in this program.



407

orang penerima manfaat Akademi Wahyu
beneficiaries of Wahyoo Academy

- Kalkulator Impian**
 Bank mengembangkan salah satu fiturnya, yakni Kalkulator Impian untuk diintegrasikan ke dalam aplikasi Wahyu sebagai salah satu fitur sematannya. Fitur ini akan membantu pengusaha warung makan mitra Wahyu menghitung perencanaan keuangannya secara digital. Fitur ini juga bisa membantu pengguna dalam memilih instrumen investasi paling cocok, disesuaikan dengan aspirasi maupun tujuan finansialnya.
- Kalkulator Impian**
 The Bank developed one of its features, Kalkulator Impian to be integrated into the Wahyu application as one of its embedded features. This feature will help the Wahyu partner food stall entrepreneurs, in calculating their financial planning digitally. This feature can also help the users to sort out the most suitable investment instruments, tailored to their financial aspirations and goals.

• **YES Competition**

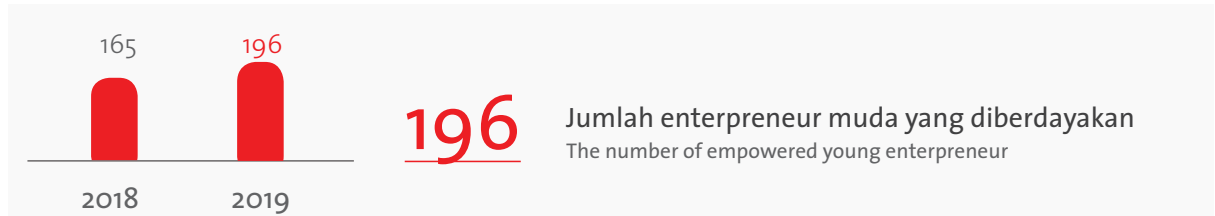
Sejak tahun 2010, Bank menjalankan pembinaan wirausaha muda melalui program Young Entrepreneurship Spirit (YES). Tujuan program YES adalah mendorong mahasiswa dan alumni penerima beasiswa, agar dapat menciptakan lapangan kerja melalui serangkaian proses pembekalan, baik softskill maupun hardskill dari para praktisi wirausahawan selama 6 (enam) bulan, dan disertai pemberian fasilitas pinjaman lunak untuk mendukung usahanya melalui Yayasan Karya Salemba Empat. Hingga tahun 2019, total sudah 196 (2018 : 165) entrepreneur muda yang telah diberdayakan.

Keberhasilan Bank untuk mengembangkan para *entrepreneur* ini membawa Bank meraih penghargaan MIX Award 2018.

• **YES Competition**

Since 2010, the Bank has organized youth entrepreneurship coaching through Young Entrepreneurship Spirit (YES) program. YES program is aimed to encourage students and alumni of the scholarship recipients to create jobs through a series of briefing sessions in both softskills and hardskills from entrepreneur practitioners for 6 (six) months, including soft loan facilities to support their endeavours through the Karya Salemba Empat Foundation. Until 2019, a total of 196 young entrepreneurs have been empowered (2018: 165).

The Bank's success in developing these entrepreneurs led the Bank to receive the 2018 MIX Award.

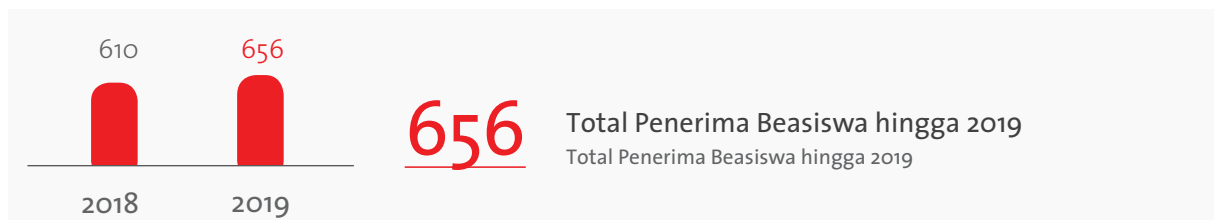


• **Program Beasiswa**

Bekerjasama dengan yayasan Karya Salemba Empat (KSE) sejak tahun 2001, Bank memberikan beasiswa kepada mahasiswa berprestasi akademik maupun non-akademik kurang mampu dari perguruan tinggi negeri di Indonesia, di antaranya: Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Universitas Andalas, dan Universitas Padjajaran. Bantuan yang diberikan berupa dana pendidikan sebesar Rp7.200.000 per tahun per mahasiswa.

• **Scholarship Program**

In collaboration with the Karya Salemba Empat (KSE) foundation, the Bank since 2001 provides scholarships to underprivileged students with academic and non-academic achievements from public universities in Indonesia, among others: University of Indonesia, Institute of Agriculture Bogor, University of Andalas, and University of Padjajaran. The assistance was an education fund of Rp7,200,000 per year per student.



3. **Kesehatan dan Lingkungan**

• **Thalassemia Tanda Kasih dan Boothcamp**

Bank menunjukkan komitmennya untuk mendukung pencapaian rumusan Butir ke-3 SDGs “Kesehatan yang Baik dan Sejahtera”, melalui pelaksanaan program Thalassemia Tanda Kasih dan Thalassemia Bootcamp guna meningkatkan kualitas hidup para penderita Thalassemia. Fokus kegiatan Thalassemia Tanda Kasih di antaranya adalah penyaluran dana pendidikan dan kesehatan bagi anak-anak penderita thalassemia di berbagai kota di Indonesia. Sementara fokus kegiatan Thalassemia Bootcamp adalah pemberian edukasi kesehatan dan keuangan, serta pemberian motivasi kepada para penderita.

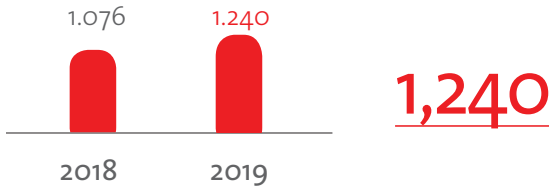
3. **Health and Environment**

• **Thalassemia Tanda kasih and Boothcamp**

The Bank's commitment to support the achievement of the 3rd SDGs formulation “Good Health and Well-being” was implemented through the Thalassemia Tanda Kasih and Thalassemia Bootcamp programs to improve the quality of life of people with Thalassemia. The Thalassemia Tanda Kasih activities are among others focusing on the distribution of education and health funds for children with thalassemia in various cities in Indonesia. While Thalassemia Bootcamp activities are focusing on extending health and financial education, and motivation to people with Thalassemia.

Sepanjang tahun 2019 program ini telah diselenggarakan serentak di tiga kota, yakni Tasikmalaya, Garut dan Surabaya. Hingga penghujung tahun 2019, total sudah sebanyak 1.240 penderita Thalassemia telah mendapatkan bantuan dari program ini.

Throughout 2019 this program has been held simultaneously in three cities, Tasikmalaya, Garut and Surabaya. By the end of 2019, a total of 1,240 people with Thalassemia had received assistance from this program.



Akumulasi penderita Thalassaemina yang menerima manfaat Program

Accumulation of Thalassaemia patients as program beneficiaries

- #ONCleanDay**
Bertepatan dengan Hari Pohon Sedunia yang diperingati setiap tanggal 21 November, Bank OCBC NISP berinisiatif untuk mengadakan kegiatan CSR pelestarian lingkungan dengan cara membersihkan Sungai Ciliwung dari sampah dan menanam sebanyak 150 pohon untuk merevitalisasi Ciliwung. Bank OCBC NISP menggandeng WWF Indonesia untuk merealisasikan kegiatan ini, serta mengajak lebih dari 150 relawan yang terdiri dari karyawan Bank OCBC NISP melalui program #ONVolunteer dan berbagai partner Bank, seperti Great Eastern Life Indonesia & Great Eastern General Insurance, Wahyoo, Karya Salemba Empat (KSE), Sustainable Indonesia, Bye Bye Plastic Bags dan IFC.
- Desaku Terang**
Mewarnai tahun ke-3 pelaksanaan program “Desaku Terang”, Bank mewujudkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas hidup, melalui penyaluran bantuan fasilitas penerangan berupa Lampu Tenaga Surya Hemat Energi (LTSHE), kepada 400 warga di Desa Sukajadi dan Desa Cukanggenteng, Soreang, Bandung Selatan. Selain itu, Bank juga membangun dan merenovasi fasilitas MCK (Mandi Cuci Kakus) dan ruang belajar anak, serta menyediakan bantuan perlengkapan kepada total 4 sekolah.

- #ONCleanDay**
Coinciding with World Tree Day, which is celebrated every November 21, Bank OCBC NISP took the initiative to carry out CSR environmental conservation activities by clearing the Ciliwung River from rubbish, and planting as many as 150 trees to revitalize the Ciliwung. For this activity, Bank OCBC NISP cooperates with WWF Indonesia, and invites hundreds of volunteers consisting of Bank OCBC NISP employees from the #ONVolunteer program and various Bank’s partners, such as Great Eastern Life Indonesia & Great Eastern General Insurance, Wahyoo, Karya Salemba Empat (KSE), Sustainable Indonesia, Bye Bye Plastic Bags and IFC.
- Desaku Terang (My Bright Villages)**
Welcoming the 3rd year of “Desaku Terang” program, the Bank realizes its commitment to improve the quality of life through the distribution of lighting facilities, Energy-Saving Solar Energy Lights (LTSHE) to 400 residents in Sukajadi and Cukanggenteng Villages, Soreang, South Bandung. The Bank also built and renovated Hygiene facilities and children’s learning rooms, as well as providing equipment to 4 schools.

Dalam penyediaan Lampu Tenaga Surya Hemat Energi (LTSHE), Bank OCBC NISP bekerjasama dengan salah satu nasabah korporasinya yakni PT Adyawinsa Electrical & Power.

In providing Energy Saving Solar Lights (LTSHE), Bank OCBC NISP cooperates with one of its corporate customers, PT Adyawinsa Electrical & Power.



Kegiatan Desaku Terang | Desaku Terang Activity

Kegiatan ONCleanDay | ONCleanDay Activity

PROGRAM KEMANUSIAAN

Dalam rangka mendukung pencapaian Rumusan SDGs butir-3 “Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan”, butir-6 “Akses Air Bersih dan Sanitasi” dan butir-7 “Energi Bersih dan Terjangkau”, Bank merealisasikan berbagai program berikut.

1. **Pembangunan fasilitas umum di Lombok [203-1]**
Bertujuan untuk meringankan beban saudara-saudara korban gempa dan tsunami tahun 2018 di Lombok dan Palu, Bank mengandeng Yayasan Hope Indonesia melakukan kegiatan penggalangan dana pada tahun 2018 yang kemudian dilanjutkan dengan bantuan kebutuhan pokok dan pembangunan Ruang Serba Guna yang dapat dimanfaatkan sebagai ruang belajar maupun ruang pelayanan Posyandu di tahun 2019.



2. **Program Berbagi**
Setiap tahun Bank merealisasikan berbagai kegiatan rutin untuk berbagai kebahagiaan dengan masyarakat sekitar, sebagai berikut.

- **Berbagi Sembako**
Ini merupakan kegiatan rutin tahunan Bank, berupa pendistribusian paket sembako gratis untuk masyarakat sekitar kantor operasional Bank di bulan Ramadhan. Untuk tahun 2019, Bank mendistribusikan paket sembako gratis kepada 1.400 warga di 4 kota dan 6 titik lokasi, yakni Jakarta, Bandung, Pekanbaru, dan Makassar. Selain itu, Bank juga menyediakan sekitar 2.000 takjil di masjid sekitar kantor operasional untuk masyarakat yang berbuka puasa di wilayah Bandung.
- **Berbagi Kasih**
Juga merupakan agenda tahunan, berupa pemberian bingkisan makanan untuk masyarakat di sekitar kantor dalam rangka perayaan ulang tahun berdirinya Bank OCBC NISP setiap bulan April, bulan Ramadhan maupun HUT RI. Untuk tahun 2019 ini, Bank mendistribusikan makanan gratis kepada 7.460 warga masyarakat sekitar. Yang membedakan, di tahun 2019, Bank juga mengajak masyarakat untuk memiliki semangat Tidak Ada Yang Tidak Bisa atau #TAYTB.

HUMANITARIAN PROGRAMS

To support the achievement of SDGs Formulation point 3 “Good Health and Well-being”, point 6 “Clean Water and Sanitation” and point 7 “Affordable and Clean Energy” the Bank realizes the following programs:

1. **Construction of public facilities in Lombok [203-1]**
Aiming to ease the burden of the victims of earthquake and tsunami in Lombok and Palu in 2018, the Bank collaborated with Hope Indonesia Foundation to conduct fundraising activities in 2018 which was then continued with the assistance of basic needs and the construction of a Multipurpose Room that can be used as learning and Posyandu services areas in 2019.

2. **Sharing Programs**
The Bank realizes sharing programs for the community that regularly organize every year, as follows:

- **Sharing Basic Foods**
The Bank’s annual regular activity, by the distribution of free food packages to the community around the Bank’s operational offices in the month of Ramadan. In 2019, the Bank distributed free food packages to 1,400 residents in 4 cities and 6 locations, namely Jakarta, Bandung, Pekanbaru and Makassar. Moreover, the Bank also provided around 2,000 takjil in mosques around its operational offices for the communities who break their fast in Bandung area.
- **Sharing The Love**
Also an annual agenda, the Bank distributes food hampers to the community around the office in commemoration of the Bank’s anniversary every April, the month of Ramadan and the Republic of Indonesia Anniversary. In 2019, the Bank distributed free foods to 7,460 local residents. But different from previous activity, in 2019, the Bank also invites the public to have the spirit of “Tidak Ada Yang Tidak Bisa” or #TAYTB.

- **Mudik Asyik**

Mudik Asyik menjadi sarana penyaluran Dana Kebajikan Unit Usaha Syariah Bank OCBC NISP kepada masyarakat yang berhak menerimanya. Di tahun 2019 Usaha Syariah Bank OCBC NISP menyediakan program mudik gratis untuk 220 masyarakat yang berada di sekitar kantor Bank OCBC NISP wilayah Kuningan dan Gunung Sahari, Jakarta serta Cibeunying dan Asia Afrika, Bandung.



- **Fun Homecoming**

Fun Homecoming is a means of channeling Bank OCBC NISP's Syariah Business Unit Charitable Fund to the community entitled to receive it. In 2019, Bank OCBC NISP's Sharia Business provided a free homecoming program for 220 people living around the offices of Bank OCBC NISP, Kuningan and Gunung Sahari, Jakarta and Cibeunying and Asia Afrika, Bandung.



- **Donor Darah**

Kepedulian Bank OCBC NISP kepada masyarakat diwujudkan salah satunya lewat kegiatan sosial kemanusiaan pada aksi Donor Darah. Bank OCBC NISP menyumbangkan sekitar 1.262 kantong darah dari sukarelawan yang merupakan karyawan Bank.



- **Blood Donation**

One of the Bank OCBC NISP's concerns for the community is manifested in among others through social humanitarian activities such as Blood Donation. Bank OCBC NISP donates around 1,262 blood bags from volunteers who are Bank employees.

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN HIDUP

Being Environmentally Responsible



Sebagai wujud nyata dari pilar *Being Environmentally Responsible*, Bank berfokus pada pengelolaan *environment footprint* atau dampak terhadap lingkungan dari proses bisnis, produk, dan layanan perbankan. Untuk mengurangi dampak lingkungan, Bank mengelola penggunaan energi, air dan kertas, serta menerapkan kebijakan pembiayaan berkelanjutan atau pembiayaan hijau (*green finance*).

Bank menyadari bahwa keterlibatan karyawan memegang peran penting dalam mendukung pengelolaan dampak terhadap lingkungan. Untuk itu, Bank mengajak karyawan terlibat aktif dalam setiap kegiatan CSR Bank, melalui program #ONVolunteer. Hal ini bertujuan untuk membangun kesadaran karyawan untuk mengelola dampak terhadap lingkungan melalui program komunikasi yang berkesinambungan.

MENGELOLA DAMPAK LINGKUNGAN

PENGLOLAAN ENERGI & EMISI

Konsumsi energi memiliki korelasi linear dengan besaran emisi gas rumah kaca (GRK). Oleh karenanya mengelola dan mengurangi konsumsi energi pada dasarnya sama dengan mengurangi volume emisi GRK. Bank mengurangi konsumsi energi melalui implementasi kegiatan perbankan ramah lingkungan, *green banking* dan menerapkan kebijakan *green lending*. Bank kemudian mengkonversi besaran konsumsi energi tersebut menjadi besaran emisi GRK sesuai standar internasional.

Selanjutnya, guna mengetahui efektivitas program pengelolaan energi dan pengurangan emisi yang dijalankan, Bank juga mengukur intensitas konsumsi energi dan intensitas emisi GRK terhadap luasan ruangan yang digunakan.

Dalam konteks jasa keuangan, dampak bisnis Bank terhadap konsumsi energi dan pengeluaran emisi dapat dilihat dari dua sudut pandang, yakni: (1), sumber penggunaan energi dari penggunaan listrik dan pelepasan emisi yang berasal dari kegiatan transportasi. (2) konsumsi energi dan pengeluaran emisi yang dihasilkan dari kegiatan bisnis paran nasabah Bank. Dampak yang kedua jauh lebih besar dari yang pertama.

On financial service context, the impact of the Bank's business on energy consumption and emissions expenditure can be seen from two points of view, which are: (1) the source of energy use from electricity and the release of emissions from transportation activities. (2) energy consumption and issuance of emissions resulting from business activities of the Bank customers. The second impact is far greater than the first.

As manifestation of the Being Environmentally Responsible pillar, the Bank focuses on managing environmental footprint or business processes, products, and banking services impact on the environment. To reduce the impacts, the Bank manages the use of energy, water and paper, and implements sustainable financing or green financing policy.

The Bank understands employee involvement plays an important role in supporting the management of environmental impacts. As such, the Bank invites employees to be actively involved in each of the Bank's CSR activities, through the #ONVolunteer program. This aims at building employee awareness in managing the environmental impacts through a continuous communication program.

MANAGING ENVIRONMENTAL IMPACTS

ENERGY & EMISSIONS MANAGEMENT

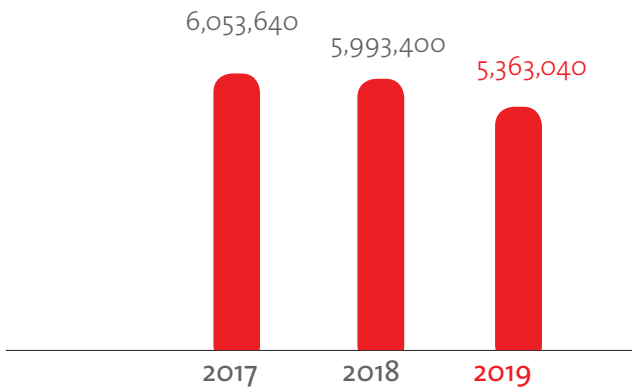
Energy consumption has a linear correlation with the amount of greenhouse gas (GHG) emissions. Therefore managing and reducing energy consumption is basically the same as reducing the volume of GHG emissions. The Bank reduces energy consumption through green banking activities and implementing green lending policies. The Bank then converts the amount of energy consumption into the amount of GHG emissions according to international standards.

Subsequently, to determine the effectiveness of energy management and emission reduction programs, the Bank also measures the intensity of energy consumption and the intensity of GHG emissions against the used areas.

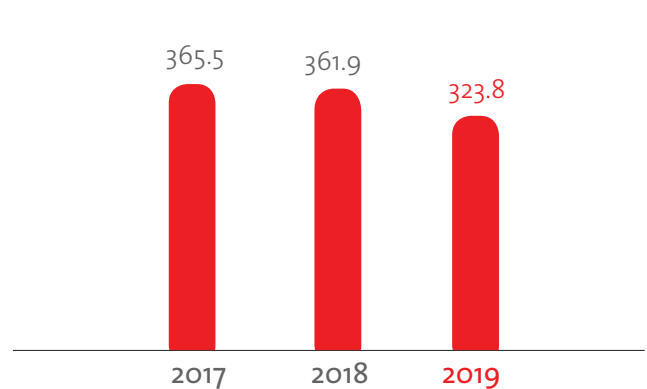
Bank mengurangi konsumsi energi dan sekaligus menurunkan emisi, dengan menerapkan beberapa inisiatif, di antaranya: intensifikasi penggunaan lampu LED, mengubah standar suhu ruangan dan membatasi jam operasional AC. Ke pihak eksternal, Bank menerapkan kebijakan keuangan berkelanjutan dan mengintegrasikan LST ke dalam kriteria pembiayaan. Hasilnya menunjukkan, konsumsi energi turun 10,5% menjadi 5.363.040 kWh dengan intensitas konsumsi energi membaik, menjadi 323,8 kWh/m². [302-1]

The Bank reduces energy consumption and at the same time reduces emissions, by implementing several initiatives, among others: intensifying LED lights usage, changing room temperature standards and limiting AC operating hours. To external parties, the Bank implements sustainable financial policies and integrates LST into the financing criteria. As the results, energy consumption decreased by 10.5% to 5,363.040 kWh with the intensity of energy consumption improving to 323.8 kWh/m². [302-1]

Konsumsi Energi Listrik [302-1]
Head Office Electrical Energy Consumption [302-1]
Konsumsi Energi Listrik Kantor Pusat (kWh)



Intensitas Konsumsi Energi Listrik
Electrical Energy Consumption Intensity
Konsumsi Energi Listrik Kantor Pusat (kWh/m²)



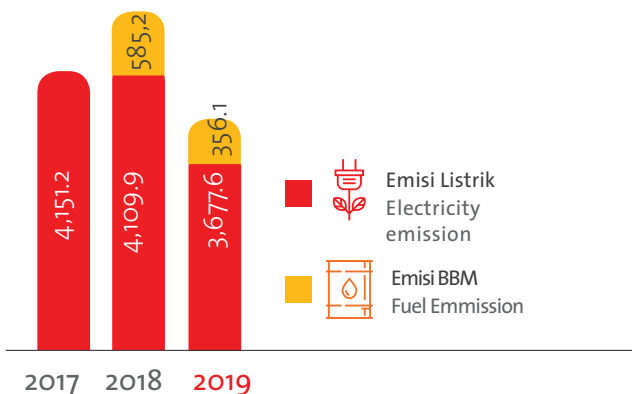
Bank sejak tahun 2019 juga berinisiatif mengelola volume Bahan Bakar Minyak (BBM) yang digunakan untuk transportasi. Inisiatif yang dijalankan di antaranya: mengurangi jumlah kendaraan operasional di Kantor Pusat secara signifikan di tahun 2019, dan menerapkan kebijakan *reimbursed* penggunaan transportasi *online* untuk mendukung kegiatan operasional. Implementasi kebijakan tersebut membuat konsumsi BBM transportasi Bank turun signifikan, dari 257.639,4 liter menjadi 156.778,8 liter. [302-1]

Since 2019, the Bank has also taken the initiatives to manage the volume of fuel used for transportation, which among others are: reducing significant number of operational vehicles at the Head Office in 2019, and implementing reimbursed online transportation policy to support operational activities. The implementation of such policies has significantly decreased the Bank's transportation fuel consumption, from 257,639.4 liters to 156,778.8 liters. [302-1]

Inisiatif pengelolaan energi tersebut membuat total volume emisi GRK dari konsumsi BBM Transportasi dan pemakaian listrik Kantor Pusat Bank menurun dari 4.695,1 ton CO₂eq di tahun 2018 menjadi 4.033,8 Ton CO₂ eq di tahun 2019, seperti tampak pada grafik berikut. [305-1]

The energy management initiative has decreased the total volume of GHG emissions from transportation fuel consumption and electricity consumption of the Bank Head Office from 4,695.1 tons CO₂ eq in 2018 to 4,033.8 tons CO₂ eq in 2019, as shown in the following chart. [305-1]

Grafik Emisi CO₂ Bank – Kantor Pusat (Ton CO₂ eq)
Bank Head Office CO₂ Emissions (Tons CO₂ eq)



4,033.8 Ton CO₂ eq

total volume Emisi GRK berkat Inisiatif pengelolaan energi
total volume of GHG emissions from transportation fuel consumption and electricity consumption

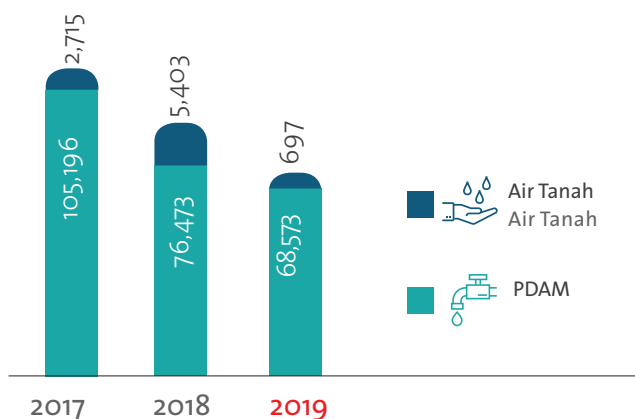
Pada tahun yang akan datang, rencana Bank terkait energi dan emisi yaitu melanjutkan konversi lampu TL ke lampu LED dan perbaikan saluran air bawah tanah sebagai rangkaian pengelolaan gedung dengan tujuan menghilangkan kebocoran air bersih yang disebabkan oleh pipa yang sudah lapuk.

Hingga akhir tahun 2019, Bank belum menetapkan standar atau metode khusus untuk melakukan penghitungan intensitas energi dan air di kantor pusat. Namun, Bank selalu melakukan pemantauan pemakaian maupun biaya energi dan air setiap bulan, berkaitan dengan upaya Bank untuk melakukan penghematan penggunaan energi dan air dalam setiap kegiatan operasionalnya. [302-1]

AIR BERSIH & SUMBER DAYA LAIN

Bank menerapkan berbagai inisiatif untuk mengurangi penggunaan air untuk kebutuhan domestik, di antaranya melalui pengelolaan pipa air bersih untuk menghindari kebocoran serta pengaturan pola penyiraman tanaman yang dilakukan di musim hujan atau kemarau. Dengan berbagai upaya tersebut, Bank mencatatkan penggunaan air per Desember 2019 sebesar 69.270 m³, turun dibandingkan tahun sebelumnya yaitu sebesar 81.876 m³. Mayoritas (> 95%) sumber air berasal dari PDAM demi mengurangi dampak negatif lingkungan akibat eksploitasi air tanah.

Total Konsumsi Air – Kantor Pusat (M³)
Total Water Consumption – Head Office (M³)



Hingga akhir 2019, Bank belum mencatatkan penggunaan material daur ulang (misalnya kertas daur ulang) yang cukup signifikan, namun demikian, Bank menunjukkan komitmen terhadap pelestarian lingkungan melalui kebijakan penghematan penggunaan kertas. Bank menerapkan (3R) *reduce, reuse, recycle* kertas, penerapan aplikasi Pro Teller, dan mengoptimalkan aplikasi *online* untuk berbagai aktivitas administrasi kantor.

Sepanjang tahun 2019, Bank mencatat penggunaan kertas sebesar 15.951 rim. Angka ini menunjukkan adanya efisiensi sebesar 15,6% dibandingkan penggunaan 18.906 rim kertas di tahun 2018.

Going forward, the Bank's plans on energy and emissions are to continue the conversion of fluorescent lamps to LED lights and repair underground waterways as a part of the series of building management with the aim of eliminating clean water leaks due to old pipes.

By the end of 2019, the Bank has not set a specific standard or method for calculating energy and water intensity at the head office. However, the Bank always monitors the use and cost of energy and water monthly, which is related to the Bank's efforts to save energy and water use in each of its operational activities. [302-1]

CLEAN WATER & OTHER RESOURCES

The Bank implements various initiatives to reduce water usage for domestic needs, including through the management of clean water pipes to avoid leakage and to regulate the plant watering schedule carried out in the rainy or dry seasons. With these efforts, the Bank recorded water usage of 69,270 m³ in 2019, decreased from 81,876 m³ in the previous year. The majority (> 95%) of water sources come from PDAMs in order to reduce negative environmental impacts due to groundwater exploitation.

69,270 m³

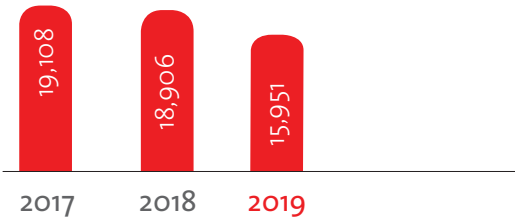
penggunaan air per Desember
2019

water usage of December 2019

By the end of 2019, the Bank has not yet recorded a significant use of recycled material (ie: recycled paper), however, the Bank indicated a commitment to environmental preservation through a policy of saving paper usage. The Bank implements (3R) *reduce, reuse, recycle* paper, applies the Pro Teller application, and optimizes online applications for various office administration activities.

Throughout 2019, the Bank recorded paper usage of 15,951 reams, an efficiency of 15.6% compared to the use of 18,906 reams of paper in 2018.

Total Konsumsi Kertas – Kantor Pusat (Rim)
Total Paper Consumption – Head Office (Reams)



15.6%

efisiensi kertas dibandingkan tahun 2018.

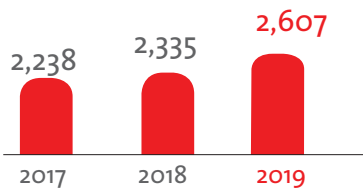
an efficiency of paper compared to 2018.

MEMBANGUN KESADARAN DAN KETERLIBATAN KARYAWAN

Dalam membangun kesadaran dan keterlibatan karyawan terhadap dukungan upaya pelestarian lingkungan, Bank menghadirkan inisiatif program-program sebagai berikut :

- **#ONVolunteer**
#ONVolunteer menjadi wadah bagi setiap karyawan untuk terlibat secara aktif pada setiap kegiatan CSR Bank OCBC NISP. Program ini memungkinkan segenap karyawan Bank berkontribusi pada pencapaian tujuan keberlanjutan melalui upaya pemberdayaan masyarakat agar lebih mandiri, andal dan sejahtera, serta upaya mewujudkan lingkungan yang sehat.

Hingga 31 Desember 2019, terhitung sebanyak 2.607 karyawan Bank OCBC NISP yang terlibat sebagai *volunteer* dalam program-program CSR yang dijalankan sepanjang tahun 2019.



2,607

BUILDING EMPLOYEE AWARENESS AND ENGAGEMENT

In building employee awareness and engagement in supporting the environmental preservation efforts, the Bank established the following program initiatives:

- **#ONVolunteer**
#ONVolunteer is a media for every employee to be actively involved in every Bank OCBC NISP CSR activity. This program allows all Bank employees to contribute to the achievement of sustainability goals through community empowerment efforts to be more independent, reliable and prosperous, as well as create a healthy environment.

As of 31 December 2019, a total of 2,607 Bank OCBC NISP employees involved as volunteers in CSR programs carried out throughout 2019.

Karyawan Bank OCBC NISP terlibat sebagai volunteer dalam program-program CSR employees involved as volunteers in CSR programs

- Icon Eva & Ramli

- Eva & Ramli Icon





Eva (*Environmental Advocate*) & Ramli (*Ramah Lingkungan*) merupakan ikon yang diciptakan untuk mengajak seluruh karyawan mendukung gerakan *green lifestyle* dengan komunikasi yang menarik dan interaktif.

Bank mengkomunikasikan Eva & Ramli secara *massive* kepada seluruh jajaran lewat saluran-saluran komunikasi internal untuk menyampaikan informasi serta mengajak karyawan mengurangi penggunaan plastik, memanfaatkan *tumblr*, alat makan *stainless* dan melakukan penghematan energi sebagai langkah awal untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian pada lingkungan. Melalui, Eva & Ramli, Bank juga menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas lingkungan yang baik lewat kegiatan #ONVolunteer Day, berupa penyuluhan lingkungan selama tiga hari di Kantor Pusat Bank, bekerja sama dengan *Waste for Change* dan Pasar Semesta.

- **Pemilahan sampah**

Bank mengajak karyawan untuk melakukan pemilahan sampah dengan menyediakan tempat pembuangan sampah khusus untuk sampah organik dan non-organik di gedung kantor pusat Bank. Hal ini juga dibarengi dengan edukasi mengenai kategori sampah kepada masyarakat dengan memanfaatkan icon Eva dan Ramli.

Eva (*Environmental Advocate*) & Ramli (*Ramah Lingkungan/Environmentally Friendly Initiative*) are icons created to encourage all employees to support the green lifestyle movement, using interesting and interactive ways of communication.

The Bank massively communicates Eva & Ramli to all levels through internal communications to convey information and encourage employees to reduce the use of plastics, use of tumblr, stainless cutlery and carry out energy savings as a first step to increase awareness and concern on the environment. Through Eva & Ramli, the Bank also raises awareness on the importance of good environmental quality through the #ONVolunteer Day activity, organized through a three-day environmental education at the Bank Head Office, in collaboration with Waste for Change and the Pasar Semesta.

- **Waste Sortings**

The Bank invites employee to carry out waste sortings by providing specific bins for organic and non-organic wastes at the Bank's head office. This was coincided with the education on waste categories to the public by utilizing Eva and Ramli icons.

DAFTAR INDEKS GRI STANDARD – CORE [GRI 102-55]

GRI Standard Index – CORE [GRI 102-55]

GRI – Standard		DISCLOSURE		Halaman Page
No Indeks Index	Judul Titles			
DISCLOSURE UMUM GENERAL DISCLOSURES				
Profil Organisasi Organization Profile				
GRI 102: Disclosure Umum General Disclosures	102-1	Nama Organisasi Organization Name		44
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activity, Brands, Products, and Services		44, 50
	102-3	Lokasi Kantor Pusat Organization Headquarters		44
	102-4	Lokasi Operasi Operational Regions		44
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum Ownership and Legal Form		44
	102-6	Pasar Yang Dilayani Market Coverage		50
	102-7	Skala Organisasi Organization Scale		44
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Employees and Other Workers Information		307
	102-9	Rantai Pasokan Supply Chain		53
	102-10	Perubahan signifikan pada periode laporan, skala usaha, perubahan kegiatan usaha, termasuk organisasi dan rantai pasokannya Significant changes during the reporting period, business scale, business activity changes, including organization and supply chain		274
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Approach		218
	102-12	Inisiatif eksternal diadopsi atau diterapkan External initiative supported or adopted		78
	102-13	Keanggotaan Organisasi Memberships In Organizations		45
Strategi Strategy				
	102-14	Pernyataan dari Direktur Utama Statement from the President Director		24
Visi – Misi Vision – Mission				
	102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku Values, Principles, Standards, and Code of Conduct		54
	102-17	Mekanisme pengenalan etika Perusahaan Introduction mechanism of Company ethics		55
Tata Kelola Governance				
	102-18	Struktur Tata Kelola Governance Structure		56
	102-22	Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Composition of the Board of Commissioners and Board of Directors		37, 170
	102-23	Tugas dan Tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi Duties and Responsibilities of the Board of Commissioners and Board of Directors		145, 170
Pemangku Kepentingan Stakeholders				
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan List of Stakeholders Group		275 - 277
	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Discussion Agreement		301
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan Identification and Selection of Stakeholders		275 - 277

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
GRI 102: Disclosure Umum General Disclosures	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan Pemangku Kepentingan Approaches for Stakeholders Engagement	275 - 277
	102-44	Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan Main Topics and Proposed Issues	275 - 277
Tentang Laporan About the Report			
	102-45	Entitas Anak Usaha dikonsolidasi pada Laporan Keuangan Subsidiaries consolidated into the Financial Statements	273
	102-46	Menetapkan Isi Laporan, Topik dan <i>Boundary</i> Defining report contents and boundaries	274
	102-47	Daftar Topik Material List of Material Topics	274
	102-48	Penyajian Kembali Informasi Information Restatement	273
	102-49	Pengungkapan Perubahan pada Laporan Disclosure of Changes in the Report	273
	102-50	Periode Pelaporan Reporting Period	273
	102-51	Tanggal Laporan Terbaru Latest Report Date	273
	102-52	Siklus Laporan Report Cycles	273
	102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan Point of Contact for Report Inquiries	45
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI Accordance with GRI Standard	273
	102-55	Indeks Isi GRI GRI Contents Index	322
	102-56	Assurance oleh pihak Eksternal External Assurance	273
POJK 51/ OJK.03/2017	1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy Elaboration	279
	2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Sustainability aspect performance highlights	272
	5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris terkait kinerja keberlanjutan Duties of Directors and Commissioners related to sustainability performance	145, 170
	5.c	Penjelasan mengenai prosedur LJK dalam mengendalikan risiko keuangan berkelanjutan Elaboration of Financial Service Institution in controlling sustainability financial risks	285
	5.e	Permasalahan terkait kinerja keuangan berkelanjutan Issues related to sustainability financial performance	284
	6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK Activity to build sustainability culture in internal of Financial Service Institution	84
DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK DISCLOSURE OF SPECIFIC TOPICS			
DAMPAK EKONOMI ECONOMIC IMPACTS			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	201 Kinerja Ekonomi Economics Performance		
	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	101 - 128
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	101 - 128
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	101 - 128
GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi Economic Earnings Distribution	310

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
POJK 51/OJK.03/2017	6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, pembiayaan, pendapatan dan laba rugi Comparison of target and production performance, portfolio, financing, revenues and profit loss	131
	6.c.1	Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Company's commitment to provide sustainable financial product and/or services	297
203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	309
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	309
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	309
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	203-1	Investasi Infrastruktur dan Layanan Jasa Infrastructure Investment and Services	315
Green Funding / Green Lending			
GRI Disclosure Financial Specific	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	287
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	287
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	287
	FS6	Prosentase portofolio bisnis dibagi menurut wilayah, ukuran (misal: Micro/SME/ Besar), dan sektor Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size (e.g. micro/SME/ large) and by sector.	291
	FS7	Nilai portofolio produk dan jasa yang dirancang untuk mendukung kegiatan sosial dibagi menurut segmen bisnis Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose.	297
	FS8	Jumlah produk dan jasa pembiayaan yang dialokasikan untuk mendukung pembiayaan terkait lingkungan yang spesifik Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit.	296
	FS10	Kemitraan yang bertanggung jawab atas masalah lingkungan atau sosial Partnership responsible on environmental or social issues	281, 297
	FS11	Persentase Aktiva yang Terjadi pada Lingkungan Positif dan Negatif atau Sosial Percentage of Assets occur on Positive and Negative Environment or Social	297
	FS16	Inisiatif untuk mengadakan dan mendukung kegiatan literasi keuangan atau pembiayaan khusus Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.	291
	POJK 51/OJK.03/2017	6.c.3.a	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak literasi dan inklusi keuangan Activity or operational regions delivering impacts from financial literacy and inclusion
6.c.3.c		TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan CSR-Environmental on sustainability development objectives	309
6.f.1		Inovasi dan pengembangan produk keuangan berkelanjutan Innovation and product development of sustainability finance	291
6.f.2		Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan Total and percentage of product and services that have been evaluated for customer safety	N/A
6.f.3		Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Positive and negative impacts arising from product and/or services of sustainability finance	N/A

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
	6.f.4	Produk yang ditarik kembali Product recalls	N/A
	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan Customer satisfaction survey	290
205 Anti Korupsi Anti-Corruption			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	202
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	202
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	202
GRI 205: Anti Korupsi Anti Corruption	205-2	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi Anti-corruption communication and trainings	205
	205-3	Kasus korupsi dan penindakan kasus korupsi Corruption cases and its prosecution	205
DAMPAK LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL IMPACTS			
302 Energi Energy			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	317 - 319
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	317 - 319
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	317 - 319
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi organisasi Organizational energy consumption	318
305 Emisi Emissions			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	317 - 319
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	317 - 319
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	317 - 319
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Jumlah emisi gas rumah kaca (GRK/CO ₂) langsung Total direct emissions of greenhouse gas (GRK/CO ₂)	318
POJK 51 / OJK.03/2017	6.d.2	Penggunaan material yang ramah lingkungan Use of green materials	N/A
	6.e.1	Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK Environmental Performance for Financial Service Institution	317 - 321
	6.e.5.a	Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis Total waste and effluent based on types	N/A
	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen Mechanism of waste and effluent management	321
DAMPAK SOSIAL SOCIAL IMPACTS			
401 Kepegawaian Employment			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	299
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	299
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	299
GRI 401: Kepegawaian Employment	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian (Turn-over) Karyawan New Employee Recruitment and Turn Over	301 - 302
	404 Pelatihan dan Pendidikan Trainings and Education		

GRI – Standard	DISCLOSURE		Halaman Page
	No Indeks Index	Judul Titles	
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	302 - 304
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	302 - 304
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	302 - 304
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	404-1	Rerata jam pelatihan karyawan, menurut gender dan jenjang jabatan Average employees training hours, based on gender and position level	303
POJK 51/OJK.03/2017	6.c.2.a	Kesetaraan kesempatan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak Equal work opportunities, forced labor and child labor	299
	6.c.2.b	Remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional Remuneration of permanent employees of lower ranks toward regional minimum wages	N/A
	6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman Decent and safe working environment	299 - 300, 305 - 307
405 Keberagaman dan Kesamaan Kesempatan Diversity and Equal Opportunities			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	299
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	299
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	299
GRI 405 Keberagaman Diversity	405-1	Komposisi karyawan menurut level jabatan dan gender Employee composition based on position and gender	307 - 308
413 Masyarakat Lokal Local Communities			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	309
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	309
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	309
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak, dan Program Pengembangan Komunitas Operational involving local communities, impacts evaluation, and Community Development Program	319
POJK51/ OJK.03/2017	6.c.3.b	Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti Mechanism and total public complaint received and followed up	289
418 Kerahasiaan Nasabah / Pelanggan Customer Confidentiality			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	288 - 289
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	282 - 289
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	282 - 289
GRI 418 Kerahasiaan Nasabah / Pelanggan Customer confidentiality	418-1	Jumlah laporan keluhan nasabah/pelanggan berkaitan dengan terbukanya kerahasiaan pelanggan dan hilangnya data nasabah/ pelanggan Total customer complaint reports on disclosure of customer confidentiality and customer loss data	288

LEMBAR UMPAN BALIK Feedback Form

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan ini dengan mengirim email atau mengirim formulir ini melalui fax/pos.

We would like to ask all stakeholders to kindly provide feedback after reading this Sustainability Report by sending email or this form by fax/mail.

MOHON PILIH JAWABAN YANG PALING SESUAI

PLEASE CHOOSE THE MOST APPROPRIATE ANSWER

- Laporan ini menarik dan mudah dimengerti | This report is interesting and easy to understand.
 Tidak setuju | Disagree Netral | Neutral Setuju | Agree
- Laporan ini sudah menggambarkan kinerja Bank dalam pembangunan keberlanjutan | This report describe the Bank's performance in
 Tidak setuju | Disagree Netral | Neutral Setuju | Agree
- Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan Bank | This report increase Your trust to the Bank's sustainability.
 Tidak setuju | Disagree Netral | Neutral Setuju | Agree
- Topik material apa yang paling penting bagi Anda: (nilai 1=paling penting s/d 4=paling tidak penting) | Material topic(s) which is(are)
 - Kinerja Ekonomi | Economic Performance ()
 - Anti-korupsi | Anti-corruption ()
 - Portofolio Produk | Product Portfolio ()
 - Energi | Energy ()
 - Privasi Pelanggan | Customer Privacy ()
 - Literasi Keuangan | Financial Literacy ()
 - Pelatihan dan Pendidikan | Training and Education ()
- Mohon berikan saran/usul/komentar anda atas laporan ini.
Kindly provide your inputs/suggestions/comments about this report.

PROFIL ANDA | YOUR PROFILE

Nama | Name : _____
 Pekerjaan | Occupation : _____
 Nama Lembaga/Perusahaan | Name of Institution/Company : _____
 Colongan Pemangku Kepentingan | Stakeholder Group:
 Pemerintah | Governance Perusahaan | Corporate Masyarakat | Community
 Industri | Industry LSM | NGO Lainnya | Others

MOHON KIRIMKAN KEMBALI LEMBAR UMPAN BALIK KEPADA : PLEASE RETURN THIS FEEDBACK FORM TO :

PT Bank OCBC NISP Tbk
 OCBC NISP Tower
 Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 25 Jakarta 12940, Indonesia Telepon: 021 – 255 33 888
 Faksimili: 021 – 579 44000