

07 Laporan Keberlanjutan Sustainability Report

MENGUBAH CARA KAMI MELAKSANAKAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL

TRANSFORMING THE WAY WE DO SOCIAL RESPONSIBILITY



Kami melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan dengan mengimplementasikan pilar *Engaging Communities*.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan kehidupan sosial dan kesejahteraan sosial secara holistik dengan terus berkontribusi pada aspek ekonomi dan pemberdayaan masyarakat melalui realisasi pilar CSR Bank:

- (1) Edukasi dan kewirausahaan,
- (2) Kesehatan dan Lingkungan,
- (3) Kemanusiaan.

Pada tahun 2020, seiring dengan perkembangan digitalisasi yang kian pesat dan hadirnya pandemi COVID-19, pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Bank sepenuhnya dijalankan dengan mengedepankan kesehatan dan keselamatan semua pihak lewat pemaksimalan teknologi digital.

We carry out the corporate social responsibilities 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 the Bank's CSR pillars:

- (1) Education and Entrepreneurship,
- (2) Health and Environment,
- (3) Humanity.

In 2020, along with the rapid development of digitalization and COVID-19 pandemic, the implementation of the Bank's Social Responsibility is fully carried out by prioritizing the health and safety of all parties through the application of health protocols and maximization of digital technology.

KEBERLANJUTAN DALAM ANGKA – 2020

Sustainability In Numbers – 2020

Rp29.98 T

Total Realisasi Pembiayaan Berkelanjutan Tahun 2020.

Total Realization of Sustainable Financing in 2020.

26.2%

Pembiayaan yang disalurkan pada sektor Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan.

Financing disbursement to Sustainable Business Category sectors.



Rp4.75 T

Pendanaan hijau dan berkelanjutan berasal dari IFC.

Green and sustainable financing from IFC.



Pelatihan dan Pendidikan Karyawan
Employee's Training and Education

30

Jam/Karyawan
Hour/Employee

Total Program Pelatihan Karyawan
Total Employee Training Programs

1.1

Jam/Karyawan
Hour/Employee

Program Pelatihan Keuangan Berkelanjutan
Sustainable Finance Training Programs

0.3

Jam/Karyawan
Hour/Employee

Program Pelatihan Aspek K3
OHS Training Programs



2,268

Total Sukarelawan pada Program CSR
Total Volunteers in CSR Program



11,429 Jam
Hours

Total Waktu *Volunteer* Karyawan pada program CSR
Total Employee's Voluntary Time in CSR Programs



30,179 Orang
Beneficiaries

Penerima Manfaat CSR
CSR Beneficiaries



13,415 Orang
Participants

Peserta Program Literasi Keuangan
Financial Literacy Program Participants



39%

Efisiensi Kertas dari tahun 2019
Paper use efficiency compared to 2019



16%

Efisiensi Konsumsi Energi Listrik
Electrical Energy Efficiency Consumption



55.8% Karyawan Wanita
Female Employees

40%

Direktur Wanita
atau 4 dari 10
Female Directors
or 4 out of 10

IKHTISAR KINERJA PROGRAM KEBERLANJUTAN

Sustainability Program Performance Highlights

IKHTISAR KINERJA EKONOMI

Ikhtisar kinerja ekonomi terdiri dari Nilai Ekonomi Langsung yang Diterima yaitu sebesar Rp9,0 triliun dan Nilai Ekonomi Langsung yang Didistribusikan sebesar Rp3,8 triliun, sehingga total nilai ekonomi Ditahan sebesar Rp5,2 triliun. Jumlah tersebut belum termasuk pajak yang dibayarkan kepada pemerintah. [103-2] [103-3]

ECONOMIC PERFORMANCE HIGHLIGHTS

The economic performance highlight consists of Direct Economic Value Received of Rp9.0 trillion and Direct Economic Value Distributed of Rp3.8 trillion, resulting total Retained Economic Value of Rp5.2 trillion. This amount did not include taxes paid to the government. [103-2] [103-3]

IKHTISAR KINERJA LINGKUNGAN

ENVIRONMENTAL PERFORMANCE HIGHLIGHTS

Aspek Aspects	Satuan Unit	2020		2019		2018	
		Konsumsi Riil Real Consumption	^ %	Konsumsi Riil Real Consumption	^ %	Konsumsi Riil Real Consumption	^ %
Energi (Listrik) Energy (Electricity)	kWh	4,528,560	-15.6%	5,363,040	-10.5%	5,993,400	-1.0%
	Nominal (Rp Juta Million)	5,034	-15.7%	5,974	-10.9%	6,704	-1.1%
Energi (BBM) Energy (Fuels)	Liter Litre	71,732	-54.2%	156,779	-39.1%	257,639	n.a
	Nominal (Rp Juta Million)	542	-53.5%	1,167	-39.2%	1,918	n.a
Air Water	M ²	51,991	-24.9%	69,270	-15.4%	81,876	-24.1%
	Nominal (Rp Juta Million)	654	-25.3%	875	-17.6%	1,062	-22.6%
Kertas Paper	Rim Reams	9,727	39.0%	15,951	-15.6%	18,906	-1.1%
	Nominal (Rp Juta Million)	359	41.1%	609	-19.9%	760	38.2%

IKHTISAR KINERJA SOSIAL

SOCIAL PERFORMANCE HIGHLIGHTS

Uraian / Tahun Description / Year	2020	2019	2018
Jumlah Program CSR Total CSR Programs	34	42	23
Jumlah Penerima Manfaat (Orang) Total Beneficiaries (Person)	30,179	18,003	14,684
Jumlah Sukarelawan Total Volunteers	2,268	2,607	2,335
Jumlah Biaya CSR (Rp Juta) Total CSR Cost (Million)	3,791	3,209	2,430

IKHTISAR PENDANAAN PROGRAM CSR

CSR PROGRAMS FUNDING HIGHLIGHTS

Dalam jutaan Rp

In million Rp

Kategori Kegiatan Activity Category	2020*)	2019	2018
Program Lingkungan Environmental Program	-	857	415
Program Pendidikan Educational Program	193	813	389
Program Sosial Lainnya (termasuk Keagamaan) Other Social Programs (including Religious Activities)	2,719	797	960
Program Kesehatan Healthcare Program	800	323	200
Perbaikan Fasilitas Umum Public Facility Improvements	-	205	-
Donasi dan Sponsorship Donation and Sponsorships	79	112	216
Program Kewirausahaan Entrepreneur Program	-	102	250
Total	3,791	3,209	2,430

Catatan *: Bank mengalokasikan dana program kegiatan lingkungan, fasilitas umum dan kewirausahaan untuk kegiatan lainnya dalam rangka membantu masyarakat terdampak pandemi COVID-19.

Note *: The Bank allocates funds for environmental program, general facilities and entrepreneurships for other activities to help the communities impacted by the COVID-19 pandemic.

TENTANG LAPORAN KEBERLANJUTAN

About This Sustainability Report



Total Realisasi
Pembiayaan
Berkelanjutan
Tahun 2020
mencapai
Rp29,98 triliun

Total Realization of
Sustainable Financing in
2020 reached Rp29.98
trillion

Sebagaimana pemaparan tahun-tahun sebelumnya, Laporan Keberlanjutan Bank OCBC NISP ('Laporan') Tahun 2020 ini memuat data dan informasi kinerja keberlanjutan untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2020 secara komprehensif, mengacu pada Global Reporting Initiative (GRI) Standards dengan opsi *Core*, selain menerapkan *Financial Services Sector Disclosures* dari GRI. Laporan ini juga mempertimbangkan berbagai referensi lain, mencakup: *Sustainable Development Goals* (SDGs), dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan mengenai tata kelola perusahaan dan keuangan berkelanjutan.

Pada tahun sebelumnya, Bank menerbitkan Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Tahun 2019 sebagai siklus tahunan, pada bulan Maret 2020. [102-50] [102-51] [102-52] [102-54]

Laporan ini hanya mencakup kegiatan Bank di Indonesia. Bank belum melibatkan pihak independen untuk melakukan *assurance* terhadap Laporan. Dalam laporan ini, tidak ada *restatement* dari laporan tahunan sebelumnya. [102-45] [102-48] [102-56]

The Bank OCBC NISP Sustainability Report (the Report) for 2020 is a comprehensive report on sustainability performance from 1 January to 31 December 2020. The Report observed the Core option of the Global Reporting Initiative (GRI) Standards and applied the Financial Services Sector Disclosures from the GRI. The Report also considered the Sustainable Development Goals (SDGs) and the Financial Services Authority's (OJK) regulations on corporate governance and sustainable finance.

In the preceding year, the Annual Report and Sustainability Report of 2019 was issued as an annual circular on March 2020. [102-50] [102-51] [102-52] [102-54]

This Report discusses only the Bank's activities in the Indonesian jurisdiction. The Bank has not engaged a third party to perform report assurance. There is no restatement from the previous year contained in this Report. [102-45] [102-48] [102-56]

PROSES PENYUSUNAN LAPORAN [102-46]

Batasan topik dan isi Laporan ditentukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip *stakeholder inclusiveness*, *sustainability context*, *materiality*, dan *completeness*.

Bank mengawali penyusunan Laporan dengan 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]

Topik material disesuaikan berdasarkan perkembangan strategi bisnis Bank dan dinamika kondisi industri perbankan. Pada tahun pelaporan 2020 ini, terdapat perubahan signifikan terkait kondisi operasional Bank yang harus menerapkan protokol kesehatan ketat, karena adanya pandemi Corona Virus-19. Bank menerapkan metode kerja *work from home* (WFH) dan *Split Operation* serta pembagian Tim A dan Tim B, agar tidak saling bertemu. Lebih jauh lagi, Bank membuka beberapa kantor Hub, sehingga jika karyawan perlu ke kantor dapat berkantor di lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal. Seluruh upaya tersebut dilakukan untuk mengurangi kegiatan tatap muka langsung dengan para nasabah maupun dengan sesama pegawai Bank. Namun tidak terdapat perubahan signifikan terkait rantai pasokan Bank selama periode pelaporan. [102-10, 102-49]

Laporan ini menyajikan sepuluh topik yang relevan dan menjadi prioritas dalam bisnis Bank. [102-47]

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

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

REPORT COMPILING [102-46]

The scope of topics and content of this Report was defined based on stakeholder inclusiveness, sustainability context, materiality, and completeness.

To compile the Report, the Bank began by identifying key topics that materially impacted its stakeholders and business continuity. The identification results were presented in a materiality chart and table that identifies the stakeholders, a list of material topics, the boundaries, and management's approach.

MATERIAL TOPICS [102-47]

The material topics were selected based on the Bank's business strategy and the dynamics in the banking industry. In 2020 reporting year, the Bank underwent a significant operational shift to accommodate strict health protocols in response to the Corona Virus-19 pandemic. The Bank implements a work-from-home (WFH) policy and a split operation approach and divided employees into a Team A and a Team B to minimize contact. Several hub offices were set up to enable employees to work at locations closer to home. These measures aimed to eliminate direct interaction with customers and between employees. However, there were no significant changes related to the Bank's supply chain. [102-10, 102-49]

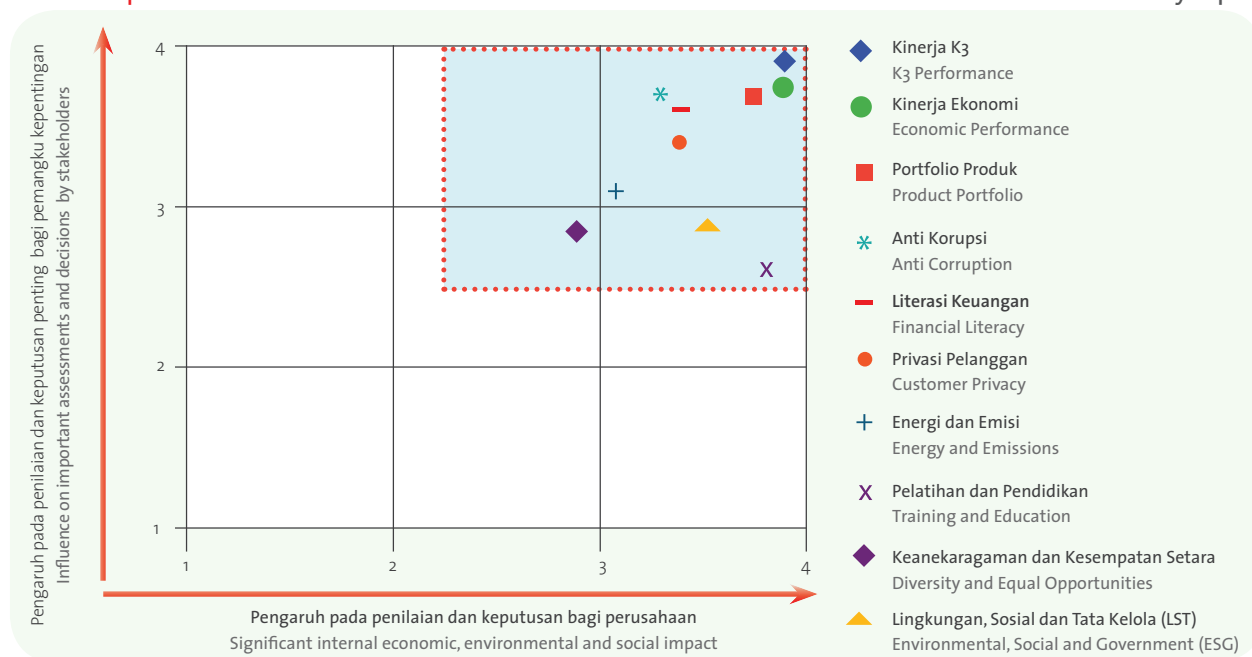
This Report presents ten relevant topics which have become priorities in the Bank's business. [102-47]

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

The following matrix shows relevant material and priority topics vis-à-vis their impacts on stakeholders.

Prioritas Topik

Priority Topics



Dari identifikasi topik material melalui proses Forum Diskusi Kelompok terbatas, Bank kemudian menetapkan 21 indeks disclosure specific GRI yang relevan dengan kegiatan yang dijalankan dan disampaikan pada Daftar Indeks GRI Standard.

From a list of material topics identified in a limited focused discussion groups, the Bank then decided on 21 relevant GRI topic-specific disclosures in the list of Standard GRI Indices.

DAFTAR TOPIK MATERIAL, BOUNDARY DAN 17 INDEKS DISCLOSURE SPECIFIC

List of Material Topics, Boundary, and 17 Specific Disclosures Index [102-47]

No	Topik Material Material Aspects	Alasan Materialitas Materiality Reasons	Indeks Disclosure Index	Batasan Boundary	
				Di dalam Internal of OCBC NISP	Diluar External of OCBC NISP
EKONOMI ECONOMY					
1	Kinerja Ekonomi Economic Performance	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	201-1, 203-1	✓	✓
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	✓	✓
LINGKUNGAN ENVIRONMENT					
3	Energi Energy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	302-1	✓	
4	Emisi Emission		305-1	✓	
SOSIAL SOCIAL					
5	Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunities		401-1, 405-1	✓	
6	Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational-health-and-safety	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan dan bagi kesinambungan usaha Significantly impacted the stakeholders and business continuity	403-1, 403-2, 403-7, 403-8	✓	✓
7	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education		404-1	✓	
8	Masyarakat Lokal Local Community		413-1	✓	✓
9	Privasi Pelanggan Customer Privacy	Berdampak signifikan pada pemangku kepentingan Significantly impacted the stakeholders	418-1	✓	
LAYANAN KEUANGAN FINANCIAL SERVICE					
10	Portofolio Produk Product Portfolio	Berdampak signifikan pada kesinambungan usaha dan keberlanjutan Significantly impacted the business continuity and sustainability	FS6, FS7, FS8, FS10, FS11	✓	
11	Literasi Keuangan Financial Literacy	Berdampak signifikan pada kesinambungan usaha Significantly impacted the business continuity	FS16	✓	✓

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-40] [102-42] [102-43] [102-43] [102-44]

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

Stakeholder Engagement [102-40] [102-42] [102-43] [102-43] [102-44]

The Bank's approach to managing stakeholder relations is tailored to the characteristics and needs through specific engagement. The Stakeholders have been analyzed in terms of their influence and relationships with the Bank to ascertain their significance. The Bank is regularly communicate with the stakeholders to learn their key issues and take appropriate follow-up measures.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Identifikasi Pemangku Kepentingan Stakeholders Identification Basis	Isu Prioritas Priority Issue	Pendekatan Bank Bank's Approach	Frekuensi Pelibatan Involvement Frequency
Intern Internal				
Karyawan	Hubungan industrial dan aset Bank dalam menjalankan kegiatan operasional	<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 	Berdialog dengan Serikat Pekerja Dialogues with the worker's union Pelatihan dan seminar dengan protokol kesehatan ketat Trainings and seminars with proper health measures Majalah Internal Internal Magazine	Minimal setahun sekali At least once a year Sesuai kebutuhan dan kondisi As required and according to the conditions Tiap bulan Monthly
Employees	Industrial relationship and Bank's assets in running the operational activities	<ul style="list-style-type: none"> Health and occupational safety Training and competency development Equal work opportunity Employee rights Information about economic performance Bank targets and strategies Performance to support anti-corruption, financial literacy for the people, customer privacy, energy and emission efficiency improvement Performance Appraisal and Career Path Remuneration and Benefit for Employees 	<ul style="list-style-type: none"> Penilaian kinerja berkala Kebersamaan karyawan Performance assessment Employee togetherness 	Minimal setahun sekali At least once a year
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 Keuangan Berkelanjutan <i>Recovery Plan</i> Kinerja antikorupsi Informasi perusahaan terkini 	RUPS / GMS RUPSLB / EGMS <ul style="list-style-type: none"> Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Annual Report and Sustainability Report Laporan Kinerja Performance Report 	Sekali setahun Annually Jika diperlukan As needed Sekali setahun Once a year
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 	Menjaga Relasi dengan Media Media Relations	<ul style="list-style-type: none"> Bulanan dan kuartalan Monthly and Quarterly Bila diperlukan As required

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Dasar Identifikasi Pemangku Kepentingan Stakeholders Identification Basis	Isu Prioritas Priority Issue	Pendekatan Bank Bank's Approach	Frekuensi Pelibatan Involvement Frequency
Ekstern External				
Nasabah	Penerima jasa, sumber penerimaan Bank, pembiayaan keuangan berkelanjutan, hubungan ekonomi dan sosial	<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. 	Layanan <i>Call Centre</i> dan operasional sehari hari Call Center service and daily operations Informasi situs web, media sosial dan <i>online banking</i> Website information, social media and onlie banking Gathering nasabah	Setiap hari Everyday Setiap saat Anytime Minimal dua kali setahun At least twice a year
Customer	Service receiver, Bank income source, Sustainable financing, economic and social relations	<ul style="list-style-type: none"> Bank performance Procedure and Product Information Customer data safety and privacy Transparent and clear service Financial Literacy Policies on environmental and social in credit risk analysis for green financing 	Customer gathering	At least twice a year
Masyarakat	Tanggung jawab sosial Bank	<ul style="list-style-type: none"> Kerja sama strategis dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat Literasi keuangan Strategic cooperation in the society's empowerment activities. Financial literacy 	Kegiatan CSR dalam bentuk pelatihan, pemberdayaan masyarakat	Berdasarkan <i>CSR Masterplan</i>
The Public	Bank Social Responsibility	<ul style="list-style-type: none"> Strategic cooperation in the society's empowerment activities. Financial literacy 	CSR activities in the form of people training and empowerment	Based on CSR Masterplan
Pemerintah / Regulator	Kepatuhan pada ketentuan aturan/ undang-undang perbankan dan tata kelola Bank	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan terhadap hukum dan seluruh undang-undang Informasi yang transparan dan terkini Tata kelola perusahaan yang baik 	Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Annual Report and Sustainability Report	Setahun sekali Annually
Government / Regulator	Compliance to the Banking rules and regulations and Bank Governance	<ul style="list-style-type: none"> Compliance to all the rules and regulations Transparent and updated information Good corporate governance 	Pelaporan ke Regulator Reporting the the Regulators	Berkala, sesuai dengan ketentuan yang berlaku Regularly, according to applicable stipulations
Mitra Kerja	Pemasok jasa/produk untuk mendukung kegiatan operasional	<ul style="list-style-type: none"> Proses pengadaan barang dan jasa yang adil dan transparan Anti korupsi 	Sosialisasi kebijakan	Minimal setahun sekali
Working Partner	Service/product suppliers to support the operational activities	<ul style="list-style-type: none"> Fair and transparent goods and service procurement process Anti-corruption 	Policy Socialization	At least once year

KERANGKA DAN STRATEGI KEBERLANJUTAN

Sustainability Framework and Strategies

PRINSIP, KEBIJAKAN DAN KERANGKA KEBERLANJUTAN

Pendekatan Manajemen

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 No. "A/Res/70/1/2015", Bank meyakini peran penting para pemangku kepentingan sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari strategi untuk mencapai tujuan. 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, 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 telah memetakan keterikatan kegiatan operasionalnya melalui lima rumusan tujuan SDGs, yang kemudian diintegrasikan ke dalam Kerangka Keberlanjutan Bank.

Melalui *corporate campaign* #MelajuJauh yang diluncurkan pada bulan Oktober 2020, Bank kembali menegaskan komitmennya untuk mengubah tantangan menjadi peluang dengan mempertahankan prinsip perbankan yang bertanggung jawab dan kinerja positif, sehingga bisa memberikan rasa aman kepada nasabah dan memberikan dampak positif bagi kehidupan sosial dan lingkungan.

SDGs dalam Kerangka Keberlanjutan Bank OCBC NISP

SUSTAINABILITY PRINCIPLES, POLICIES, AND FRAMEWORK

Management's 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/70/1/2015, 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.

The #GoFarBeyond corporate campaign, launched in October 2020, reaffirms the Bank's commitment to turn challenges into opportunities, by practicing responsible banking, maintaining positive performance to provide assurance to the customers, and being a positive influence on society and the environment.




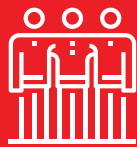








SDGs in Bank OCBC NISP's Sustainability Framework

Lima Aspek Dalam Keuangan Berkelanjutan Bank dan Keterkaitannya dengan SDGs

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



SDGS DALAM KERANGKA KEBERLANJUTAN BANK OCBC NISP
SDGs in the Bank OCBC NISP Sustainability Framework

 PUTTING CUSTOMER FIRST	 ACTING WITH INTEGRITY	 VALUING OUR PEOPLE	 ENGAGING COMMUNITIES	 BEING ENVIRONMENTALLY RESPONSIBLE
1. Customer Experience	4. Strong Governance	8. Inclusive Workforce	10. Economic Contributions	12. Environmental Footprint
2. Financial Inclusion 	5. Fair Dealing			
3. Digitalisation	6. Responsible and Sustainable Financing 	9. Talent Management and Retention 	11. Community Development 	
	7. Combating Financial Crimes & Cyber Threats			

RENCANA STRATEGIS KEUANGAN BERKELANJUTAN

Dalam rangka 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 (POJK 51) tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Peraturan OJK No.60/POJK.03/2017 (POJK60) 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. [\[FS10\]](#)

SUSTAINABLE FINANCE, STRATEGIC PLAN

To foster the achievement of SDGs objectives, OJK has issued the Sustainable Finance Road Map 2015-2019. This Roadmap serves as a direction for the banks, as a financial services institution, to begin implementing green financing. This Roadmap was followed by the issuance of OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 (POJK 51) on the Implementation of Sustainable Finance and OJK Regulation No.60/POJK.03/2017 (POJK 60) on the Issuance and Requirements of Green Bonds.

Since September 2009, the Bank has issued an Environmental and Social Policy which adopts the same Policy from IFC as a guide in granting credit facilities. Furthermore, to support the Sustainable Finance in Indonesia and POJK 51, the Bank has issued a Responsible Financing Framework and Policies that incorporates ESG elements in September 2017, which takes into account the ESG factors. [\[FS10\]](#)

Kerangka Kerja Pembiayaan yang Bertanggung Jawab 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; pertambangan dan mineral logam; kimia; infrastruktur; serta pengelolaan limbah. Bank telah menetapkan *Exclusion List* sebagai komitmen 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*.

The Bank's Responsible Financing Framework contains the principles of Sustainable Finance and Commitment, including Position Statements that foster a responsible financing. The Framework is further developed into Responsible Financing Policy and Sectoral Responsible Financing Policy for agriculture and forestry, energy, mining and metal, chemicals, infrastructure, and waste management sectors. 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.



Sejak April 2019, Bank berkomitmen untuk tidak memberikan pembiayaan baru kepada pembangkit listrik batu bara dan pembiayaan kepada tambang batu bara muda. Selanjutnya, mulai Agustus 2019, Bank 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.

The Bank was committed to not granting new financing to coal-fired power plants and brown coal/lignite mining projects, effective April 2019. In August 2019, the Bank committed to prohibit new financing commercial logging operations in tropical rain forest areas, as well as production and trade of timber or other forestry products sourced from forests that are not sustainably managed.

Di tahun 2018, Bank berhasil merealisasikan salah satu bentuk program keuangan berkelanjutan yang membanggakan, yakni penghimpunan dana sebesar Rp2 triliun dari IFC, anggota group Bank Dunia, dengan jangka waktu lima tahun. Realisasi atas seluruh pendanaan dari IFC ini digunakan untuk pembiayaan sektor *green building* dan *clean water treatment*.

In 2018, the Bank realized one of its a sustainable financing program, which is a fund raising from International Financial Corporation (IFC), a World Bank group member, totalling Rp2 trillion with five years tenor. The full amount of IFC's funding is allocated to finance green building and clean water treatment sectors.

Pada tahun 2020, Bank melanjutkan kerjasama dengan IFC untuk *Bilateral Loan* kedua dengan peningkatan nominal sebesar Rp 2,75 triliun dan tenor selama lima tahun. Bilateral Loan ini digunakan untuk membiayai proyek *Women-owned Small and Medium Enterprises (WSME)* yang dikenal sebagai pembiayaan dengan sumber dana dari *Gender Bond* dan proyek yang berwawasan lingkungan (*green financing*) yang dikenal sebagai pembiayaan dengan sumber dana dari *Green Bond*. Penandatanganan *Loan Agreement* untuk pendanaan dengan IFC ini telah dilakukan pada bulan Februari 2020, dan dana tersebut telah dicairkan menjelang akhir tahun 2020.

In 2020, the Bank received the second bilateral loan from the IFC amounting to Rp2.75 trillion and with a five-year tenor. The bilateral loan, also known as the Gender Bond and the Green Bond, will be used to finance Women-owned Small and Medium Enterprises (WSME) projects, as well as environment-oriented projects (green financing). The loan agreement was signed in February 2020 and the proceeds were disbursed near end of 2020.

Dalam penerapan POJK51, Bank membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode lima tahun (2019 - 2023). Penyampaian RAKB tahun 2020 merupakan penyampaian kali ketiga kepada OJK untuk periode 2021 sampai dengan 2023. Dalam RAKB yang disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris tersebut, telah dijelaskan pencapaian serta tantangan yang dihadapi selama tahun 2020. Selain itu, dijabarkan rencana kegiatan Bank yang mendukung Keuangan Berkelanjutan, baik dari sisi produk dan/atau jasa maupun dari peningkatan kompetensi karyawan serta kesiapan organisasi dalam memberikan kontribusi yang positif pada aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

In implementing 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 has submitted the SFAP to OJK for the third time in 2020, for the period of 2021 to 2023. The SFAP that has been approved by the Board of Directors and Board of Commissioners, has elaborated the achievements and challenges during 2020. In addition, it also describes the Bank's action plans in supporting 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.

RENCANA STRATEGIS KEUANGAN BERKELANJUTAN BANK The Bank's Strategic Sustainable Finance Plan



Sejak tahun 2019 sampai dengan Desember 2020, Bank telah melakukan realisasi RAKB dari sisi penyaluran dana sebesar Rp1,49 triliun atau mencapai 371% dari target (total Rp400 miliar untuk tahun 2019 dan 2020). Penyaluran dana ini diberikan untuk sektor-sektor yang difokuskan sebagaimana dalam RAKB, dimana sampai dengan Desember 2020 penyaluran diberikan untuk *green manufacture* (khususnya untuk pembiayaan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL) dan untuk peremajaan mesin pabrik), 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), serta *green building* untuk gedung komersial dan rumah tinggal.

Bank akan terus berkomitmen untuk menyalurkan pembiayaan ke sektor-sektor yang termasuk dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB).

Ke depannya, Bank akan 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

Since 2019 until December 2020, the Bank has realized the SFAP in terms of total loan disbursement amounted to Rp1.49 trillion or reaching 371% of target (total Rp400 billion for 2019 and 2020). This loan disbursement was given to SFAP priority sectors, where as of December 2020 the disbursements were granted for green manufacture particularly for Waste-water Treatment Plants (IPAL) and machinery rejuvenation, for new and renewable energy power plants, and for distributors supporting the new and renewable energy sectors (especially distributors of energy saving lamps, LED lights, solar panels and solar lights), as well as green building for houses and commercial building.

The Bank will continue its commitment to provide financing for sectors that included in the Sustainable Business Activity Category (KKUB).

Going forward, the Bank continues to identify and map its green 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

terhadap adanya sumber pendanaan baru dari pihak ketiga, khususnya sumber dana hijau (*green funding/green bond*), sehingga visi Bank untuk menjadi mitra terpercaya untuk meningkatkan kualitas hidup dapat terwujud.

Selama situasi pandemi COVID-19 berlangsung, Bank tetap melakukan pengembangan kapasitas internal namun dengan format yang berbeda yaitu melalui *knowledge sharing* secara *online/virtual session* khususnya yang terkait dengan tema “*Good Health and Well Being*” untuk mendukung SDG 3 (Kehidupan Sehat dan Sejahtera). *Knowledge sharing* ini telah diselenggarakan sebanyak 40 kali dengan total lebih dari 8.000 peserta. Bank juga berkolaborasi dengan Grup OCBC sebanyak 6 (enam) kali dengan total peserta mencapai 74 orang.

Selanjutnya, Bank bekerjasama dengan LinkedIn Learning agar karyawan dapat mengikuti *training* secara *virtual* sesuai dengan minat masing-masing. Karyawan dapat mengakses LinkedIn Learning melalui perangkat *mobile* maupun *desktop* untuk mempelajari berbagai modul mulai dari topik bisnis, teknologi, dan kreatif. Selain itu, sebelum masuk masa pandemi, di awal tahun 2020 Bank juga mengikuti pelatihan ekstern yang diselenggarakan oleh OJK yaitu Training Analisa Lingkungan tingkat dasar dan terkait *Sustainable Report* & COVID-19.

Adapun total biaya yang dikeluarkan sampai dengan bulan Desember 2020 untuk 40 sesi pelatihan/*sharing knowledge* ini adalah sekitar Rp Rp53,4 juta atau 27% dari *budget* yang telah dianggarkan. Sedangkan *budget* yang dikeluarkan untuk kerjasama dengan LinkedIn Learning periode Januari 2020 sampai dengan Desember 2020 adalah Rp255 juta. Efisiensi biaya ini terjadi karena perpindahan format penyampaian *training/sharing knowledge* dari tatap muka menjadi *virtual/online*.

Bank juga mengadakan webinar bagi para nasabah selama masa pandemi sebanyak 725 *event* dengan total partisipan 12.377 orang dengan tema terkait keuangan dan kesehatan.

Realisasi Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Sebagai bentuk komitmen untuk mendukung Keuangan Berkelanjutan dan penerapan *Sustainability Framework*, Bank telah menjalankan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang berfokus pada 3 pilar utama, yakni (1) edukasi, (2) kesehatan dan lingkungan serta (3) kemanusiaan.

Dalam menjalankan programnya Bank bekerjasama dengan berbagai mitra dari industri yang beragam termasuk: Karya Salemba Empat, Prestasi Junior Indonesia, Mitra Edukasi Rencana, *start-up* Wahyoo, Yayasan Hope Indonesia, Yayasan Thalassaemia Indonesia dan juga XL Axiata untuk program Sisternet.

Bank juga melibatkan karyawan untuk terjun langsung dalam program-program edukasi, kesehatan dan lingkungan dan

party, specifically for green funding/green bonds, hence to realize the Bank’s vision to be the trusted partner to enrich quality of life.

In terms of internal capacity building, since the COVID-19 pandemic started the Bank has shifted its learning format to online knowledge-sharing sessions. Themed “Good Health and Well-Being” and linked to SDG 3 (Healthy Lives and Well-Being), the sessions were held 40 times and engaged an audience of more than 8,000 people. In collaboration with the OCBC Group, the Bank also participated in 6 (six) training sessions with a total of 74 participants.

The Bank partnered with LinkedIn Learning to provide virtual training sessions that cater to employees’ interests. Employees were encouraged to access the mobile or desktop version of the platform and learn the various modules provided on business, technology, and creative topics. Prior to the pandemic, in early 2020, the Bank participated in basic Environmental Analysis training and training related to Sustainable Reporting and COVID-19 organized by the OJK.

In total, by December 2020 the Bank expended Rp53.4 million on the 40 knowledge sharing/training sessions, or 27% of its set budget. For its collaboration with LinkedIn Learning, lasting from January 2020 to December 2020, the Bank spent a total of Rp255 million. The virtual format contributed to this cost efficiency.

During the pandemic, the Bank also hosted 725 webinars events for customers on finance and health with a total of 12,377 participants.

Corporate Social Responsibility Program Implementation

Committed to sustainable finance and to implement the Sustainability Framework, the Bank carries out corporate social responsibility (CSR) programs focusing on three key pillars: (1) education, (2) health and the environment, and (3) humanitarianism.

In conducting its programs, the Bank collaborates with various industrial partners including: Karya Salemba Empat, Prestasi Junior Indonesia, Planning Education Partners, Wahyoo, Hope Indonesia Foundation, Thalassaemia Indonesia Foundation and XL Axiata for the Sisternet program.

The Bank employees were also directly involved in educational, health & environmental and humanitarian

juga kemanusiaan dengan bergabung menjadi sukarelawan yang disebut sebagai #ONVolunteer. Sepanjang tahun 2020, 2.268 karyawan terlibat dalam program-program tanggung jawab sosial perusahaan. [FS14]

Penjelasan lebih lengkap mengenai program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dapat dilihat pada bagian: Tanggung Jawab Pengembangan Sosial dan Kemasyarakatan di halaman 226-230.

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 dan tidak memandang gender. 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 dapat meningkatkan produktivitas dan kreativitas karyawan.

Dari sisi infrastruktur, selama masa pandemi Bank terutama di kantor OCBC NISP Tower telah dilakukan inisiatif-inisiatif untuk penghematan penggunaan listrik dan air. Untuk tahun 2021, Bank berkomitmen untuk melakukan pengelolaan atas air dan listrik dengan target +/- 5%. Selain itu, sebagai tindak lanjut atas kepedulian terhadap lingkungan, Bank bekerja sama dengan vendor *housekeeping* (dimulai di kantor pusat) melakukan pengelolaan sampah yang bertanggung jawab. Sejak bulan Agustus 2020, Bank telah melaporkan hasil pemilahan sampah organik dan sampah non-organik di kantor OCBC NISP Tower kepada *Sustainability Council*.

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 2021 adalah sebesar Rp200 juta.

TATA KELOLA KEUANGAN BERKELANJUTAN

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

1. Membuat dan melakukan kaji ulang secara berkala atas Kerangka Kerja dan Kebijakan-Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab;
2. Melakukan penilaian dalam proses pemberian fasilitas pembiayaan yang dilakukan melalui pengisian *ESG Risk Assessment Template*;
3. Melakukan pemantauan atas penerapan Kerangka Kerja dan Kebijakan-Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab;
4. Menerapkan manajemen portofolio berdasarkan kategori yang telah ditetapkan oleh Regulator dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB).

programs by joining as #ONVolunteer. Throughout 2020, a total of 2,268 employees participated in the corporate social responsibility programs. [FS14]

Comprehensive explanation of the Corporate Social Responsibility program can be seen in the section Engaging Communities on pages 227-231.

Internally, the Bank has two supporting activities of Sustainable Finance, both from the employee and the infrastructure. On the employee, the Bank is committed to providing job opportunities, facilities and infrastructure, and working procedures that are free of discrimination and inspires gender equality. The Bank also does not tolerate sexual harassment of male and female employees. The Bank believes the appreciation of diversity can create a comfortable, safe working atmosphere and ultimately increase employee productivity and creativity.

On the Infrastructure, the Bank, especially in the OCBC NISP Tower, took electricity and water-saving measures during the pandemic. In 2021, the Bank is committed to better managing its utilities with a target of +/- 5%. Taking its environmental commitments further, the Bank has partnered with its housekeeping vendor to practice responsible waste management, starting at the head office. Since August 2020, the Bank has been reporting its organic and non-organic waste sorting efforts at the OCBC NISP Tower to the Sustainability Council.

The target of loan disbursement to expand the Bank green portfolio for the first five year (2019-2023) was Rp200 billion per annum. While total funds allocated for Sustainable Finance training in 2021 was Rp200 million.

SUSTAINABLE FINANCE GOVERNANCE

To manage ESG, the Bank has implemented the following steps:

1. Developing and reviewing the Responsible Financing Framework and Policies periodically;
2. Conducting an assessment in the process of granting financing facilities by filling out the ESG Risk Assessment Template;
3. Monitoring the implementation of Responsible Financing Framework and Policies;
4. Implementing portfolio management based on Sustainable Business Activity Category (KKUB) by the Regulator;

5. Peningkatan *risk awareness* melalui pelatihan ataupun *knowledge sharing*, sehingga pembiayaan yang diberikan kepada Debitur tidak hanya memerhatikan kelayakan usaha tetapi juga keberlanjutan usaha (*sustainable business*) Debitur.

Dari sisi tata kelola, Bank telah membentuk *Sustainability Council* di bulan Oktober 2019 dan di tahun 2020 sudah melakukan 2 (dua) kali pertemuan dengan agenda terkait penerapan keuangan berkelanjutan serta pencapaiannya, serta rencana penerapan keuangan berkelanjutan di masa mendatang. *Sustainability Council* ini dipimpin oleh Presiden Direktur dengan anggota yang terdiri dari *senior management* yang mewakili unit bisnis dan unit pendukung yang terlibat dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Pada tahun 2020 Bank telah menambah tiga sub-sektoral Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, yaitu untuk industri Kimia, Infrastruktur dan Pengelolaan Limbah. Bank juga telah melakukan kaji ulang atas Kerangka Kerja dan Kebijakan Pembiayaan yang Bertanggung Jawab, serta Kebijakan Sub-Sektor industri Pertambangan dan Mineral Logam.

Prosedur untuk menjelaskan rincian tata cara proses pelaksanaan pemberian fasilitas kredit terkait Pembiayaan yang Bertanggung Jawab juga telah dimasukkan sebagai bagian dari Prosedur Proses Kredit segmen Business Banking. Selain itu, Bank juga telah selesai menyusun petunjuk pengisian *ESG Risk Assessment Template* sebagai standar bagi Unit Bisnis dalam melakukan penilaian atas calon Debitur/Debitur terkait dengan risiko LST, baik yang bersifat umum maupun untuk masing-masing sektor industri.

Terkait Tata Kelola Keuangan Berkelanjutan ini, pada tahun 2020 Bank telah melengkapi organisasi dengan membentuk fungsi *Environmental & Sustainability Governance (ESG)* yang bertanggung jawab menyusun kerangka tata kelola internal terkait program Keuangan Berkelanjutan dan pengembangannya, pengelolaan RAKB dan sebagai koordinator dari *Sustainability Council*. Saat ini fungsi ESG ini ditempatkan pada Divisi *Enterprise Risk and Policy Management* di *Group Risk Management*.

5. Increasing risk awareness through training or knowledge sharing, hence inspiring the Borrowers not only by its business feasibility but also business sustainability.

In terms of governance, the Bank has formed a Sustainability Council in October 2019. The Council has held two meetings in 2020 with an agenda related to the implementation of sustainable finance and its achievement, as well as plans for the upcoming year. The Council is led by the President Director and its members are the senior management, representing business units and supporting units that are involved in Sustainable Finance implementation.

In 2020 the Bank added three new Responsible Financing sub-sectors policies for chemicals, infrastructure, and waste management. The Bank also has reviewed the Responsible Financing Framework and Policies, as well as the Policies on Mining and Metal Minerals Subsector.

The loan process procedure of the Business Banking segment has included a step that explains responsible financing. Moreover, the Bank has concluded a guideline to complete an ESG Risk Assessment Template that will standardize the process business units use to assess the general and sector-specific ESG risks of debtors.

With regard to sustainable finance governance, in 2020 the Bank has completed the Environmental & Sustainability Governance (ESG) function that responsible to develop an internal governance framework on sustainable finance and its activities, to manage the SFAP, and as coordinator of the Sustainability Council. Currently, this ESG function is placed in the Enterprise Risk and Policy Management Division in Risk Management Group.

MENGEDEPANKAN NASABAH

Putting Customer First



KINERJA TANGGUNG JAWAB TERHADAP KONSUMEN

RESPONSIBILITY TOWARDS CUSTOMERS

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

Bank menjadikan esensi merk "Mutual growth driven by knowledge (Bertumbuh kembang bersama secara berkelanjutan dengan tulus berbagi pengetahuan)", sebagai dasar dalam bekerja dan berinteraksi dengan Nasabah dan mewujudkan *brand line* Bank yaitu Bank OCBC NISP – With You.

Bank berkomitmen penuh selalu mendampingi Nasabah, menjadi rekan yang andal, sejalan dengan tekad Bank mewujudkan *Customer Experience Beyond Expectation* yang dilandasi kepercayaan, tanggap, dan kehangatan. Hal ini selaras dengan Kerangka Keberlanjutan Bank, yakni *Putting Customer First*, yang terdiri dari tiga faktor:

1. *Customer Experience*
2. *Financial Inclusion*
3. *Digitalization*

Untuk mencapainya, Bank memberikan solusi melalui beragam inovasi di kantor cabang, seperti Premium Guest House maupun berbagai *digital channel*.

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

The Bank makes the brand essence of "Mutual growth driven by knowledge" as the foundation upon which the Bank operates, interacts with its customers and realizes the brand line: Bank OCBC NISP– With You.

The Bank is fully committed to walk side by side with Customers, always become their reliable partner, to realize Customer Experience Beyond Expectation that based on trustworthy, responsive, and warmth. This is in line with the Bank's Sustainability Framework, Putting Customers First, which consists of three factors:

1. Customer Experience
2. Financial Inclusion
3. Digitalization

To achieve this, the Bank offers innovative solution at our branch offices such as Premium Guest House as well as various digital channels.

PREMIUM GUEST HOUSE

Dalam rangka pengembangan strategi "*Beyond Traditional Banking*" untuk menjawab kebutuhan nasabah yang terus berkembang, Bank menghadirkan layanan Premium Guest House yang dirancang dengan memadukan desain kontemporer dengan budaya Indonesia dan teknologi terkini yang bank miliki, untuk menciptakan pengalaman perbankan dengan suasana yang hangat dan nyaman agar proses *knowledge sharing* bisa berjalan dengan baik.

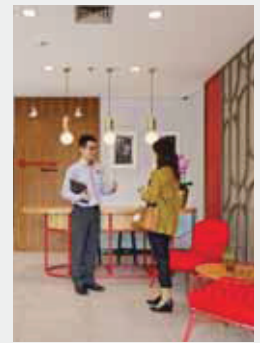
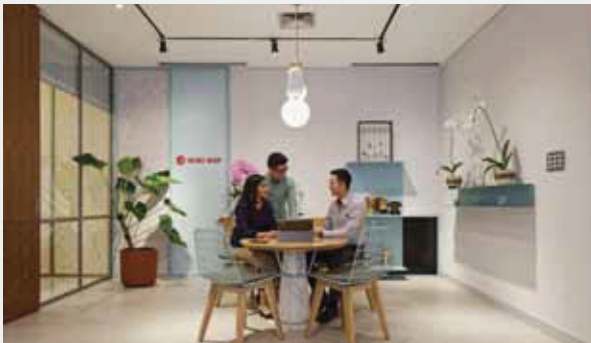
Pada akhir tahun 2020 Bank merealisasikan penambahan 2 Premium Guest House (PGH) baru yaitu di Taman Ratu, Jakarta dan Gading Serpong, Tangerang, sehingga total PGH menjadi 10.

In order to develop the "Beyond Traditional Banking" strategy to answer the evolving needs of customers, the Bank presents Premium Guest House services designed by combining contemporary designs with Indonesian culture and the latest technology that the Bank has, to create a banking experience with a warm and welcoming atmosphere. so that the knowledge sharing process can perform well.

By the end of 2020, the Bank built two new Premium Guest Houses (PGH), one in Taman Ratu, Jakarta and the other in Gading Serpong, Tangerang, making a total of 10 PGH.

Fitur layanan dari Premium Guest House senantiasa dikembangkan untuk memberikan layanan yang semakin baik. Beberapa pengembangan yang sedang dilakukan antara lain adalah memperkuat model *community hub* serta pengembangan proses dan layanan yang lebih efisien dengan mengadopsi penggunaan teknologi yang optimal.

The services offered in a Premium Guest House are always updated to reflect a better experience. Some developments currently taking place include strengthening the community hub model and developing more efficient processes and services using optimized technology.



PENYELESAIAN PENGADUAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH [418-1]

COMPLAINT RESOLUTION AND CUSTOMER SATISFACTION IMPROVEMENT [418-1]

Sebagai perwujudan komitmen 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 pengaduan, umpan balik dan *compliment* guna meningkatkan kualitas layanan, sebagai berikut:

To realize the Bank's commitment to being a reliable and trusted financial organization, the Bank welcomes and appreciates to any assessment and input offered by customers. To that end, the Bank offers several channels to accommodate complaints, feedback and compliments:

Media Pengaduan, Umpan Balik, dan Compliments

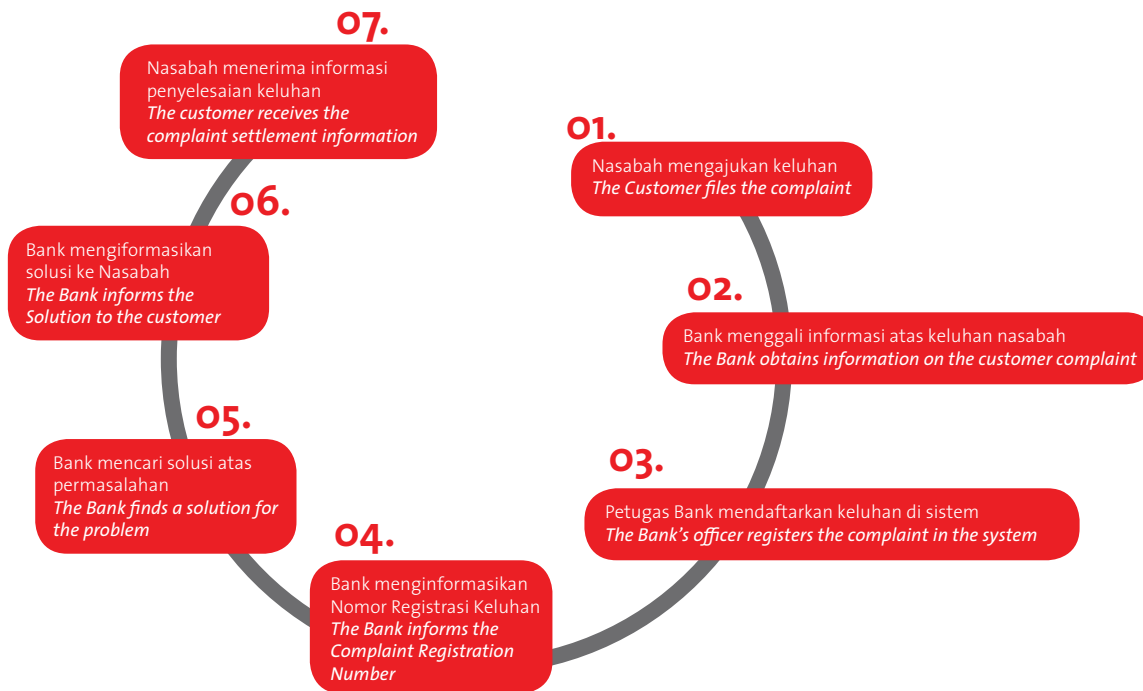
Channels for Complaints, Feedback & Compliments

TANYA 1500-999	www.ocbcnisp.com	tanya@ocbcnisp.com	0812-1500-999
Aplikasi ONe Mobile ONe Mobile App	Surat resmi kepada Bank Official letters addressed to the Bank	@TanyaOCBCNISP	Kantor cabang Branch offices

Penanganan Pengaduan Nasabah dilakukan melalui sistem *Customer Handling Management* (CHM) yang terus dikembangkan, termasuk memastikan bahwa seluruh pengaduan telah ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan.

Customer Complaint Handling is performed via the Customer Handling Management (CHM) system that is constantly being developed, which also ensures that all complaints are addressed and resolved in accordance with the Service Level Agreement (SLA).

TAHAPAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH Customer Complain Handling Cycle



Sumber: Kebijakan Penanganan Keluhan Nasabah Bank OCBC NISP
Source : Bank OCBC NISP Customer Complaint Handling Policy

Selama tahun 2020, terdapat 10.258 pengaduan yang diterima oleh Bank, baik pengaduan dari Nasabah/ Non-Nasabah maupun dari Regulator, 95% diantaranya telah diselesaikan. Jumlah tersebut meningkat 18% dari tahun sebelumnya, dimana hal ini diiringi dengan jumlah Nasabah yang terus meningkat, penambahan produk dan layanan baru.

During 2020, 10,258 complaints were filed by Customers/ Non-Customers and by Regulator, 95% of which were resolved. This number had increased 18% from the previous year and this rise was accompanied by the number of Customers, new products and services.

Pada masa pandemi ini, di tengah meningkatnya modus kejahatan perbankan/*fraud* dan kejahatan digital, Bank secara berkelanjutan dan intensif melakukan tindakan inisiatif pencegahan dan juga penanganan pengaduan nasabah dengan lebih cepat dan tepat, termasuk upaya pencegahan pelanggaran privasi data pelanggan.

During this pandemic, in the midst of increasing banking fraud and digital crime, the Bank continued and intensively took preventive initiatives to handle customer complaints far more quickly and accurately, including efforts taken to prevent breaches of customer data privacy.

Pengaduan dari Nasabah dan Non-Nasabah Customers and Non-Customers Complaints

Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Unresolved	
Total	%	Total	%	Total	%
9.745	95%	513	5%	0	0%

Jumlah Pengaduan 2018-2020

Number of Complaints 2018 - 2020

2018	2019	2020
6,929	8,673	10,258

Pengaduan dari Regulator Complaints from Regulators

Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Unresolved	
Total	%	Total	%	Total	%
3	100%	0	0%	0	0%

Jumlah pengaduan pada tahun 2020 sebagian besar terkait dengan layanan tarik tunai melalui jaringan ATM rekanan, ATM Bank, dan transaksi melalui *mobile banking*, seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi secara musiman. Hal ini mendapat fokus penanganan dan perhatian secara konsisten dan progresif dengan meningkatkan koordinasi antar pihak terkait, perbaikan pada akar masalah yang disertai evaluasi, pengembangan dan penyempurnaan sistem, sehingga diharapkan pengaduan yang sama tidak terulang kembali, dan solusi diberikan dengan cepat.

Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui persepsi Nasabah, di tahun 2020, Bank melakukan *survei/instant feedback* pelanggan atas penanganan pengaduan pelanggan. Hasilnya 80% pelanggan menyatakan puas dan sangat puas atas penanganan pengaduan dan *compliments* terhadap pelayanan Bank meningkat sebesar 26%.

Bank juga meraih prestasi yang luar biasa sebagai “The Rising Star Banking Service Excellence”, suatu penghargaan kepada Bank dengan peningkatan kualitas layanan paling pesat dari survei yang dilakukan oleh Marketing Research Indonesia (MRI), salah satu lembaga survei ternama di Indonesia. Bank menerima penghargaan untuk 11 kategori dalam ajang MRI Branch Service Excellence Award dan 3 kategori dalam ajang MRI Satisfaction, Loyalty and Engagement Award, yang dapat dibaca pada halaman 70-71.

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

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

The majority of the complaints in 2020 were about cash withdrawals via partners ATMs, OCBC NISP ATMs, and transactions via mobile banking, as the number of seasonal transactions had increased. This issue became a serious concern and attention that consistently and progressively handled by coordinating with relevant parties, improved the root cause with evaluation, developed and perfected the system so it would not reoccur, and the solution was provided swiftly.

Customer Satisfaction Survey

To learn the Customers perceptions, in 2020 the Bank conducted a customer survey/instant feedback on complaint handling. A total of 80% customers stated satisfaction and great satisfaction on the complaint handling and total number of Customers who stated compliments on the Bank's services improved 26%.

The Bank also received significant achievement as “The Rising Star Banking Service Excellence”, an award given to the Bank with the rapid improvement in service quality from the survey by the Marketing Research Indonesia (MRI), one of prestigious survey agencies in Indonesia. Bank was awarded for 11 categories in MRI Branch Service Excellence Award and 3 categories in MRI Satisfaction, Loyalty, and Engagement Award, as can be read on page 70-71.

The above achievements motivate the Bank to improve the quality of its services, including:

- Service improvement by prioritizing customers' convenience and ever-evolving needs;
- Constant innovation in banking products and touchpoints using information technology.

FINANCIAL INCLUSION

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

Berbagai inisiatif terkait pembukaan produk melalui ONE Mobile sudah dilakukan, beberapa diantaranya adalah: implementasi *Video Call KYC* dan *open booth (exhibition)* di beberapa titik keramaian di beberapa wilayah seperti di Jabodetabek, Bandung, dan Surabaya.

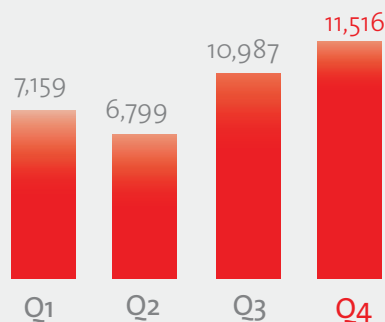
Total nasabah baru selama 2020 yang melakukan proses *onboarding* melalui ONE Mobile dan situs Bank baik melalui *exhibition* dan digital organik mengalami pertumbuhan sebagai berikut:

We added infrastructure that could diversify access to the financial needs of communities, named leveraged Mobile Banking (ONE Mobile) and our Website, to enable customer in opening savings accounts, deposits, and individual checking accounts, and for registering for loan products using online services.

Several initiatives related to product opening via ONE Mobile have begun, some of which include Video Call KYC and open booths (exhibitions) in some busy areas in Jabodetabek, Bandung, and Surabaya.

The number of new customers acquired in 2020 through ONE Mobile and our Website and through exhibitions and digital organic means is as follows:

NASABAH BARU MELALUI DIGITAL ON - BOARDING
New Customers through Digital On-boarding



Meningkatkan Literasi Keuangan [FS6]

Bank melaksanakan program literasi keuangan melalui berbagai kegiatan edukasi keuangan yang menarik dan sesuai kebutuhan dalam rangka peningkatan inklusi keuangan. Di tengah pandemi pada tahun 2020, Bank fokus mengembangkan kurikulum edukasi yang menekankan pada manajemen keuangan, manajemen bisnis, kewirausahaan yang didukung dengan *soft skills* dengan menyesuaikan kondisi pandemi dan tatanan *next normal*. Bank juga telah mempersiapkan jalur penyampaian materi yang tidak hanya disampaikan melalui kelas online, melainkan juga artikel, *podcast* dan materi lainnya yang didistribusikan melalui media *online*.

Dalam menjalankan edukasi literasi keuangan dan kewirausahaan secara virtual, Bank bekerjasama dengan berbagai mitra bisnis, NGOs dan juga komunitas. Program ini mampu menjaga kesehatan dan keselamatan semua pihak serta mampu menjangkau lebih dari 13.400 peserta, terdiri atas: pelajar, pengusaha UMKM, dan ibu rumah tangga, sesuai

Improving Financial Literacy [FS6]

The Bank implements financial literacy programs through various interesting and efficient financial education activities to promote financial inclusion. In the midst of pandemic in 2020, the Bank focuses on developing educational curriculum that emphasize financial management, business management, entrepreneurship supported by soft skills by adjusting to pandemic conditions and the new normal. The Bank has also prepared a material delivery channel that will not only be delivered through online classes, but also in articles, podcasts and other materials that will be distributed through online media.

In organizing virtual financial literacy education and entrepreneurship, the Bank collaborates with business partners, NGOs as well as community groups. This program able to manage health and safety of all parties and able to reach more than 13,400 participants, consisting of: students, MSMEs

arahan OJK dan juga publik secara umum. [FS14]

Bank juga meluncurkan kampanye #LawanTipuTipuOnline bertepatan dengan Hari Pelanggan Nasional pada 4 September 2020 lalu untuk meningkatkan literasi digital dan mengajak masyarakat untuk lebih cerdas, berhati-hati dan waspada dalam melakukan transaksi *online*.

DIGITALISASI BANK

Sejalan dengan tema “New Path to Growth”, 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 2020 adalah:

- Melakukan secara berkelanjutan pengembangan fitur/fasilitas/keamanan layanan perbankan digital seperti ATM, *internet banking*, *mobile banking*, API, dan *channel digital* lainnya dengan menyediakan berbagai layanan, produk bank serta produk pihak lain seperti asuransi, obligasi, dan reksadana.
- Terus menjalankan inisiatif digitalisasi pada proses-proses yang sudah ada untuk meningkatkan efisiensi operasi perbankan diantaranya proses onboarding nasabah, proses pembukaan akun baik pendanaan (*funding*) maupun pinjaman (*lending*) dan layanan terkait investasi dan perencanaan keuangan (*wealth management*) serta proses registrasi layanan perbankan lainnya.

Inisiatif-inisiatif tersebut mampu mengembangkan pertumbuhan *Individual Digital Customer*, seperti tergambar pada grafik dibawah ini dan kontribusi nasabah digital terhadap penambahan produk perbankan telah berimbang dibandingkan dengan kontribusi nasabah non digital.

communities, and housewives, according to the directive from OJK and public in general. [FS14]

The Bank also launched #LawanTipuTipuOnline campaign in conjunction with the National Customer Day on September 4th, 2020. The campaign is aimed at improving digital literacy and inviting the public to be smarter, prudent and careful in conducting online transactions.

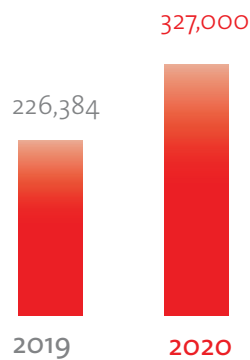
BANK DIGITALIZATION

In line with the theme of “New Path to Growth”, the Bank continued its digital transformation programs as part of efforts to improve service quality and provide the best customer experience. Several digital programs executed in 2020 were as follows:

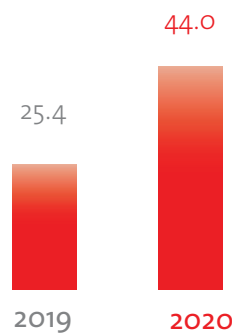
- Sustainably developed the features/facilities/ security of digital banking services, such as ATMs, internet banking, mobile banking, API, and other digital channels, by providing various banking services, products and third-party products such as insurance, bonds, and mutual funds.
- Continued digital initiatives on existing processes to improve the efficiency of banking operations, such as customer onboarding, the opening of accounts for funding or lending, and investment-related services, wealth management and registering for other banking services.

The above initiatives could drive the growth of Individual Digital Customers, as mapped in the bellow chart, and the contribution of digital customer to banking product growth has been equal compared to the contribution on non-digital customers.

PERTUMBUHAN JUMLAH NASABAH DIGITAL
Digital Customer Growth



% KENAIKAN NASABAH DIGITAL
% Increasing Digital Customer





ACTING WITH INTEGRITY

Acting With Integrity

Bank berkomitmen penuh untuk mengimplementasikan *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.

Berkat komitmen penerapan tata kelola terbaik ini, Bank kembali mendapatkan berbagai penghargaan, antara lain: Perusahaan Sangat Terpercaya berdasarkan *Corporate Governance Perception Index (CGPI)* dari *Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG)* dan *Governance, Risk, and Compliance Award* from Business Review Magazine.

Informasi lengkap tentang implementasi tata kelola perusahaan yang baik dapat dibaca pada Laporan Tahunan halaman 206-161.

TATA KELOLA YANG KUAT, KOMITE ETIK DAN PERILAKU

Untuk memperkuat praktik tata kelola, Bank memiliki Komite Etik dan Perilaku yang 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. Penjelasan lengkap mengenai kegiatan Komite Etik dan Perilaku ini dapat dilihat pada uraian terkait di Bab Tata Kelola Perusahaan halaman 123-124.

RISK CULTURE MATURITY

Budaya risiko yang sehat mendukung pengelolaan 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. Sejak 2017, setiap tahun Bank menyelenggarakan *Risk Culture Maturity Assessment* melalui survei secara menyeluruh untuk mengukur dan memantau kontinuitas kematangan budaya risiko unit kerja. Hasil *Risk Culture Maturity* untuk seluruh tingkatan organisasi bank tahun 2020 berada di tingkat kontinum "Matured".

The Bank is fully committed to implementing Acting with Integrity by conducting business using good governance, fair business practices, responsible and sustainable financing as well as combating financial crime and cyber attacks. With integrity embedded in its business operations, the Bank gains the trust of its customers to achieve its responsible and sustainable economic performance goals in the long run.

For its commitment in implementing the best governance, the Bank again received various awards, such as a Very Trusted Company based on the Corporate Governance Perception Index (CGPI) from the Indonesian Institute for Corporate Governance (IICG) and Governance, Risk, and Compliance Award from Business Review Magazine.

The complete information on the implementation of good corporate governance can be found on page 206-161 in Annual Report.

STRONG GOVERNANCE, ETHICS AND CONDUCT COMMITTEE

To strengthen the governance practices, the Bank has established the Ethics and Conduct Committee under the coordination of the Board of Commissioners. The Ethics and Conduct Committee assist the Board of Commissioners in overseeing the communications process by the stakeholders, policy implementation and guideline on ethics and conduct, and reviews reportings on ethics and conduct fraud and the handling by management. Complete information regarding the Committee of Ethics and Conduct can be found in the Corporate Governance Section on page 123-124.

RISK CULTURE MATURITY

A sound risk culture bolsters effective risk management and promotes sound risk-taking mind set and behaviour in implementing the Bank's risk appetite, as well as ensures that emerging risks are recognised, assessed, escalated and addressed in a timely manner. Since 2017 every year the Bank has been conducting an annual Risk Culture Maturity Assessment through a holistic survey to assess, measure and monitor risk culture maturity at working unit. The bank wide Risk Culture Maturity for 2020 is in "Matured" continuum level.

SISTEM WHISTLEBLOWING

Untuk menjaga integritas dalam menerapkan praktik tata kelola terbaik, Bank telah menerapkan Sistem *Whistleblowing* sebagai sarana komunikasi yang bersifat rahasia sehingga karyawan dan/atau pihak eksternal tidak merasa khawatir atau sungkan untuk melaporkan tindakan penyalahgunaan wewenang, tindakan *fraud*, atau pelanggaran kode etik oleh karyawan dari level paling bawah hingga level yang tertinggi. Penjelasan lengkap mengenai Sistem *Whistleblowing* ini dapat dilihat pada uraian terkait di Bab Tata Kelola Perusahaan halaman 150-151.

PRAKTIK ANTI KORUPSI

Bank menempatkan anti korupsi sebagai hal fundamental karena beragam risikonya terhadap reputasi dan bisnis Bank. Penanganan antikorupsi sejalan dengan komitmen Bank untuk menjalankan kegiatan usaha yang berintegritas, bersih, dan transparan. Aktivitas untuk mencegah terjadinya praktik korupsi antara lain dilakukan melalui penerapan Kebijakan Larangan Penerimaan Hadiah, Sistem *Whistleblowing*, *Anti Fraud*, dan Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa.

Informasi detail mengenai Anti Korupsi dapat dibaca pada halaman 149-152.

FAIR DEALING

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

Nasabah yakin bahwa mereka bertransaksi dengan perusahaan yang memegang teguh prinsip *fair dealing* dan menjadikannya sebagai budaya perusahaan, melalui:

1. Bank menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan *target market*;
2. Bank memiliki tenaga pemasaran yang memberikan layanan dan arahan yang tepat bagi nasabah;
3. Nasabah memperoleh informasi yang jelas, sesuai dan tepat waktu sebelum membuat keputusan finansial; dan
4. Bank mengelola keluhan Nasabah secara cepat, independen dan efektif.

Untuk memastikan penerapan prinsip *fair dealing*, Bank menjadikan pelatihan mengenai *fair dealing* sebagai salah satu pelatihan yang diwajibkan bagi seluruh karyawan yang diberlakukan mulai tahun 2020.

WHISTLEBLOWING SYSTEM

To safeguard integrity in ensuring good governance, the Bank has also applied a Whistleblowing System as a means of communication that assures confidentiality so employees and/or external parties do not worry or feel reluctant to report abuses of power, fraudulent activities, or violations of the company's code of conduct, whether done by employees of the lowest or highest rankings. A complete explanation of this Whistleblowing System can be found in the Corporate Governance Section on page 150-151.

ANTI CORRUPTION PRACTICES

The Bank considers anticorruption measures as fundamental as corruption poses various risks to the reputation and the business of the Bank. Anticorruption management is aligned with the Bank's commitment to run an honest, clean and transparent business. To prevent corruption, the Bank implemented No Acceptance of Gifts Policy, a Whistleblowing System, Anti-Fraud, and Procurement of Goods and Services Policy.

For detailed information on the anti corruption measures, see page 149-152.

FAIR DEALING

The Bank regards fair dealing as the guidance in offering products and services that meet the needs of customers. Fair dealing becomes a main priority on the Acting with Integrity pillar aligned with the Bank's BISA values. It focuses on the Bank's sustainability framework. As such, all stakeholders, including the Board of Commissioners, Directors, and employees, are responsible for the five outcomes of this fair-dealing principle:

Customers confident that they are transacting with corporations that uphold the principles of fair dealing and make it a corporate culture, through:

1. The Bank offers products and services suitable for the target market;
2. The Bank has marketing personnel who provide appropriate services and advice to customers;
3. Customers obtain clear, accurate and timely information before making financial decisions; and
4. The Bank handles customer complaints swiftly, independently and effectively.

To ensure the application of fair dealing principles, the Bank has made training on fair dealing one of the mandatory trainings for all employees which had been implemented starting in 2020.

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCING

Kinerja Ekonomi Berkelanjutan [103-2, 103-3]

Pencapaian kinerja ekonomi merupakan tolok ukur kepercayaan para pemangku kepentingan dan dasar evaluasi kesinambungan bisnis. Oleh karenanya Bank 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.

Target dan realisasi di tahun 2020, dapat dilihat pada perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi dapat dilihat di bagian Laporan Direksi pada halaman 21 dari Laporan ini.

Tidak semua target tercapai, namun Bank masih dapat mencatatkan pertumbuhan positif yang sejalan dengan kondisi pertumbuhan industri seperti pertumbuhan aset dan pertumbuhan dana pihak ketiga serta rasio margin bunga bersih yang tercapai sesuai target.

Informasi lebih rinci terkait kinerja ekonomi Bank dapat dilihat pada Laporan Tahunan halaman 6-7.

Total portofolio pembiayaan berkelanjutan di tahun 2020 adalah sebesar Rp29,98 triliun. Lima KKUB terbesar dalam portofolio SF adalah produk pengembangan UMKM (Rp18,56 triliun), usaha yang mendukung keanekaragaman hayati (Rp4,96 triliun), produk ramah lingkungan (Rp2,07 triliun), bangunan berwawasan lingkungan (Rp2,58 triliun) dan usaha pengelolaan air dan limbah (Rp1,19 triliun). [FS7, FS8]

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCING

Sustainable Economic Performance [103-2, 103-3]

Economic performance achievement is an indicator of stakeholders' trust and the foundation of business sustainability evaluation. As such, the Bank strives to achieve excellent performance through 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.

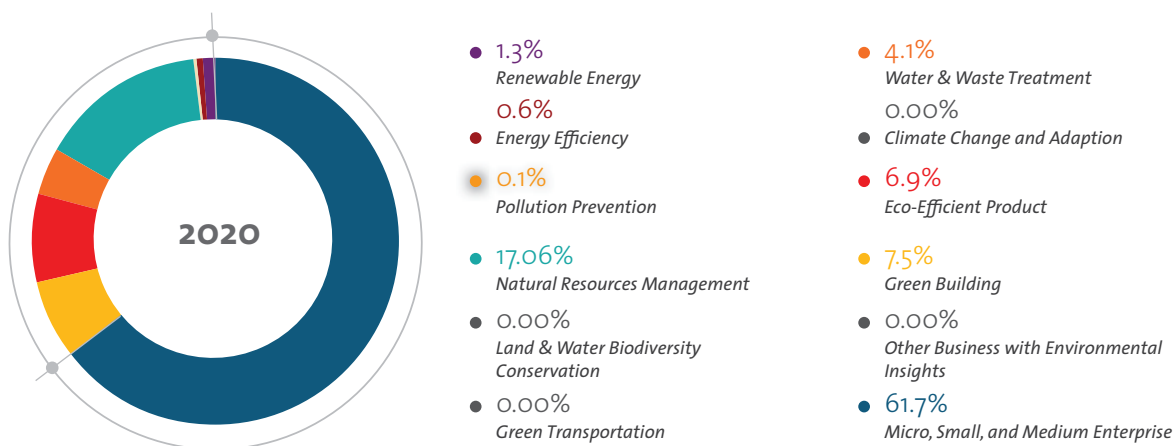
The target and realization in 2020 reflected in the comparisons of targets and performance, portfolios, financing targets or investment, revenues and profit/loss are described in the Board of Directors' Report section on page 21 of this report.

Not all targets has been achieved, but the Bank was able to record a positive growth in line with industry growth, such as total asset and third party fund growth as well as net interest margin as targeted.

Further information on the Bank's financial performance can be found on page 6-7 in this Annual Report.

Total sustainable financing portfolio in 2020 was Rp29.98 trillion. The five biggest KKUB in SF portfolio were MSMEs development products (Rp18.56 trillion), natural resources management (Rp4.96 trillion), eco-efficient products (Rp2.07 trillion), green buildings (Rp2.58 trillion), and water and waste treatment (Rp1.19 trillion). [FS7, FS8]

TOTAL PORTOFOLIO PEMBIAYAAN BERKELANJUTAN PER 31 DESEMBER 2020
Sustainable Portfolio as of December 31st, 2020



Portofolio hijau Bank menurun sebanyak 10,6%, dari Rp33,52 triliun per 31 Desember 2019 menjadi Rp29,98

The Bank's green portfolio dropped by 10.6%, from Rp33.52 trillion as of 31 December 2019 to Rp29.98 trillion as of 31

triliun per 31 Desember 2020. Namun apabila dilihat dari persentase portofolio pembiayaan hijau terhadap total pembiayaan, terjadi peningkatan dari 23,79% per 31 Desember 2019 menjadi 26,17% per 31 Desember 2020. Peningkatan persentase ini diakibatkan oleh penurunan pembiayaan di luar KKUB yang lebih tinggi dibandingkan penurunan pembiayaan KKUB.

Secara keseluruhan, eksposur portofolio hijau mengalami penurunan, kecuali untuk sektor Energi Baru dan Terbarukan yang terus mengalami tren peningkatan sebesar 12,7% di tahun 2020 dan Bangunan Hijau yang meningkat 11,0% di tahun 2020. Hingga Desember 2020 tidak terdapat NPL pada kategori KKUB non UMKM, sedangkan untuk kategori KKUB UMKM terdapat kenaikan NPL dari 2,82% per 31 Desember 2019 menjadi 4,05% per 31 Desember 2020.

December 2020. However, from the percentage of green financing to the total amount of financing, there was an increase from 23.79% as of 31 December 2019 to 26.2% as of 31 December 2020. This increase was due to an increase of financing outside KKUB that was higher than the financing of KKUB.

As a whole, the exposure of the green portfolio decreased, except for the New and Renewable Energy sector, which continued to increase in 2020, reaching 12.7%, and Green Building which increased by 11.0% in 2020. As of December 2020, there was no NPL in the KKUB for non-MSMEs, while KKUB for MSMEs, the NPL was increased from 2.82% as of 31 December 2019 to 4.05% as of 31 December 2020.

KERJASAMA BANK DAN IFC TERKAIT KEUANGAN BERKELANJUTAN Cooperation of the Bank and IFC on Sustainable Finance



KEUANGAN BERKELANJUTAN

Bank menjadikan *sustainable finance* sebagai salah satu agenda utama Bank dalam mengambil peluang bisnis yang mendukung pencegahan perubahan iklim sekaligus mewujudkan peran aktif Bank dalam berkontribusi pada pencapaian SDGs nasional. Hal ini sejalan dengan penerapan POJK51, membuat Bank semakin menunjukkan komitmennya dengan 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 kebijakan yang mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola dalam pemberian pembiayaan. 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

SUSTAINABLE FINANCE

The Bank makes sustainable finance as one of the Bank's main agenda to seize business opportunities that support climate change prevention, as well as to realize the Bank's active role in striving for national SDGs. This is in line with the implementation of POJK51, making the Bank to fulfill its commitment by taking into account the environmental aspects when assessing a business prospect.

The Bank realized its financing plans for the industrial sector or for environmentally friendly projects, and participates in environmental management to reduce the impact of climate change in accordance to applicable regulations. The Bank also has a Responsible Financing Policy, which is policies that integrate environmental, social and governance aspects in the provision of financing. As such, the Bank submits a questionnaire on environmental and social impacts 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

debitur dalam meminimalkan dampak lingkungan sebagai salah satu persyaratan/*covenant* dalam perjanjian kredit. Hal ini sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 40/POJK.03/2019 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum, dimana untuk debitur berskala besar dan/atau berisiko tinggi dalam rangka menjaga kelestarian lingkungan hidup dibuktikan antara lain dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL). Hasil AMDAL diperlukan untuk memastikan bahwa proyek yang dibiayai telah menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Komitmen ini juga diperkuat dengan bergabungnya Bank pada Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada bulan November 2019 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.

Pada bulan November 2020, Bank terpilih sebagai salah satu bank yang termasuk dalam Daftar Perusahaan Indeks SRI-KEHATI Periode Desember 2020 – Mei 2021. Hal ini menunjukkan komitmen Bank untuk melakukan upaya pengelolaan manajemen keberlanjutan yang peduli terhadap lingkungan hidup, sosial dan tata kelola perusahaan yang baik. Selain itu juga diharapkan dapat memperluas peluang bisnis yang berkelanjutan serta memperkuat sinergi antar Lembaga Jasa Keuangan.

Bank akan terus meningkatkan kemitraannya dengan para pemangku kepentingan dalam menjalankan program-program terkait tanggung jawab sosial, lingkungan dan masyarakat, sehingga mampu memberikan nilai lebih dan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan.

Selain terkait pemberian pembiayaan, Bank juga memiliki banyak aktivitas internal pendukung Keuangan Berkelanjutan yang sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDG) terkait dengan digitalisasi, pemberdayaan komunitas, human capital dan infrastruktur.

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

Portofolio Produk

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 oleh Regulator.

Bank juga menetapkan kebijakan operasional terkait dan merealisasikan pembiayaan yang berwawasan lingkungan sesuai target yang tercantum dalam RAKB tahun 2019

debtor's commitment to minimize environmental impacts as one of the requirements/*covenant* in a loan agreement. This is in line with OJK Regulation (POJK) No. 40/POJK.03/2019 concerning Asset Quality Assessment for Commercial Banks, where for large-scale and/or high risk debtor in the context of preserving the environment, is proven among others by an Environmental Impact Analysis (AMDAL). The result of the AMDAL are needed to ensure that the financed project has carried out environmental preservation.

This commitment was also reflected in the Bank's participation in the Indonesia Sustainable Finance Initiative (IKBI) in November 2019, aimed at implementing sustainable financial practices that are inclusive in the financial service industry, hence creating resiliency to climate change in the Indonesian economy and contribute to the achievement of SDGs in Indonesia.

In November 2020, the Bank was one of the banks selected in the SRI-KEHATI Index Company Registry for the Period of December 2020 – May 2021. This indicate the commitment of the Bank in carrying out sustainability management for the engagement in environmental, social and good corporate governance. Furthermore, this initiative aims to expand sustainable business opportunities and solidify the synergy between Financial Service Organizations.

The Bank will continue to seek partnerships with stakeholders to execute social, environmental, and community programs to add value and make positive impacts on communities and the environment.

The Bank also has many Sustainable Finance supporting internal activities in place that in line with the Sustainable Development Goals (SDGs) that revolve around digitalization, community empowerment, human capital and infrastructure.

DEVELOPMENT OF SUSTAINABLE FINANCING PRODUCTS [FS6, FS7, FS10, FS11]

Product Portfolio

The Bank has set its objectives, targets and product portfolio percentage of as the manifestation of it's commitments in achieving sustainable finance. The Bank further identified the target, designed the socially and environmentally oriented products that aligns with the sustainable financing criteria while being in compliance with product development procedures and methods set by Regulators.

The Bank also set its operational policies and realized the green financing in accordance with the target stated in the 2019 and 2020 SFAP. In that SFAP, the Bank focused

dan 2020. Dalam RAKB tersebut, Bank berfokus pada pembiayaan industri yang ramah lingkungan (*green manufacture*), investasi energi terbarukan, perusahaan distributor energi terbarukan, *green building* dan UMKM yang dimiliki oleh wanita. Adapun realisasi kinerja pembiayaan yang berkelanjutan pada RAKB diawasi oleh Unit Kerja Portofolio Kredit.

MEMERANGI KEJAHATAN FINANSIAL DAN ANCAMAN SIBER

Memerangi Kejahatan Finansial

Bank mempunyai kebijakan dan prosedur pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (“Program APU-PPT”) sesuai regulasi yang berlaku dan dikaji ulang secara berkala atau jika terdapat perubahan peraturan dan perundang-undangan regulator. Kaji ulang dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa faktor antara lain (1) Kompleksitas Kegiatan Usaha Bank, (2) Praktik dan Kebijakan APU-PPT Lembaga Keuangan Nasional, serta (3) *International Best Practices*.

Ancaman Siber

Bank memberikan perhatian serius dalam pengelolaan risiko serangan Cyber. Hal ini ditunjukkan dengan dilakukannya berbagai inisiatif strategis berikut.

Bank telah menerapkan sistem teknologi keamanan serta terus memperbaruinya secara berkala untuk melindungi Bank dari serangan *cyber* yang datang dari pihak ekstern maupun internal. Sistem teknologi keamanan telah diimplementasikan secara menyeluruh, baik terhadap jaringan, server, aplikasi, database maupun peralatan yang digunakan *user* serta dimonitor oleh tim *Cyber Security Operations Monitoring Center* (24/7).

Sistem analisa aktivitas karyawan untuk mendeteksi tindakan anomali dan 2FA (*two factor authentication*) untuk memastikan otorisasi dilakukan oleh orang yang berwenang juga telah diimplementasikan. Selain memperkuat sistem teknologi keamanan, kemampuan serta kesadaran karyawan Bank terhadap risiko serangan *cyber* juga terus ditingkatkan melalui pelatihan, *email blast* serta *testing social engineering*. Sebagai wujud komitmen terhadap keamanan dan kewaspadaan terhadap ancaman siber, Bank telah menerima sertifikasi ISO 27001:2013 mengenai *Information Security Management System*.

on financing for green manufacture, renewable energy investments, renewable energy distributor companies, green building and Women-owned Small and Medium Enterprises (WSME). The sustainable financing performance realization in the SFAP is supervised by Credit Portfolio Unit.

COMBATING FINANCIAL CRIMES AND CYBER THREATS

Combating Financial Crimes

The Bank adopted a policy and a procedure for Anti Money Laundering and Counter Terrorism Funding Program (“AML-CTF Program”) in accordance with the prevailing regulations and to regularly reviewing if there is any change in the laws and/or regulations made by regulators. The review shall take into account several factors: (1) the Complexity of the Bank’s Operations, (2) the Practice and Policy for MLP-TFP in National Financial Organizations, and (3) International Best Practices.

Cyber Threats

The Bank has given serious attention to cyber attack risk management. This is reflected in the following strategic initiatives.

The Bank applies security system technology and renews it regularly to protect the Bank against incoming cyber attacks from external or internal parties. The security system technology has been implemented company-wide that reached networks, servers, applications, databases and devices used by users. This is monitored by the Cyber Security Operations Monitoring Center (24/7).

A system that analyzes employees’ activities to detect anomalies and uses a 2FA (*two factor authentication*) method to ensure that the activities are performed by authorized personnel. Other than strengthening its security system technology, the Bank also attempted to increase its employees’ awareness of cyber attacks through training, email blasts, or social engineering testing. As proof of it’s commitment to security and defense against cyber attacks, the Bank received an ISO 27001:2013 on Information Security Management System.

MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Valuing Our People



PENGLOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA YANG BERKUALITAS

QUALITY HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

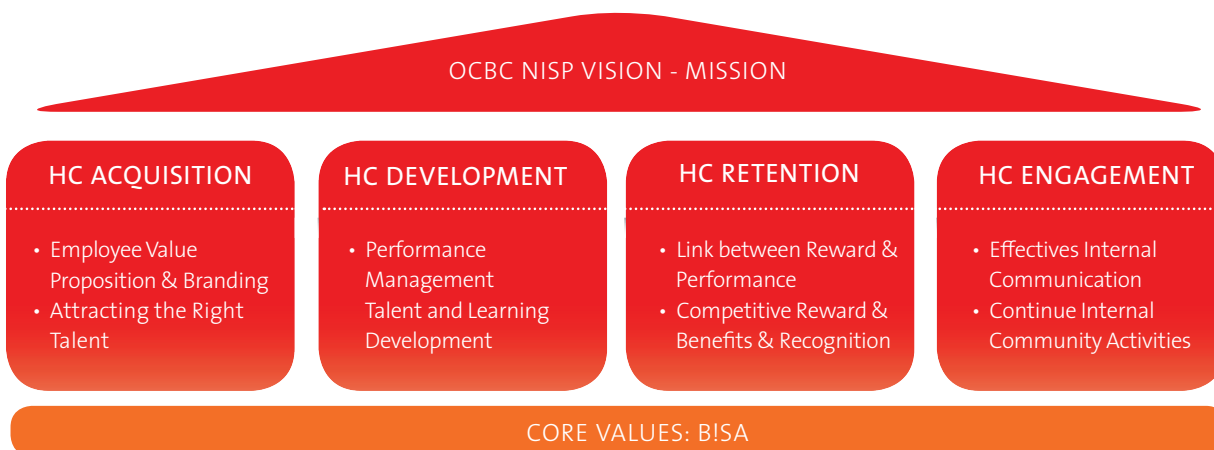
KEBIJAKAN UMUM [103-1,103-2]

GENERAL POLICY [103-1,103-2]

Pengelolaan SDM Bank berlandaskan pada *core values* BISA (*Bring out the best in each other, Integrity, Strive for excellence dan Act progressively*), dengan 4 (empat) pilar penopang untuk menjadikan Bank sebagai tempat terbaik bagi karyawan bekerja dan bertumbuh selaras dengan Visi dan Misi Bank. Empat pilar pengelolaan SDM terdiri dari *HC Acquisition, HC Development, HC Retention dan HC Engagement*, seperti pada bagan berikut:

The Bank's HR management was founded upon the core values of BISA (*Bring out the best in each other, Integrity, Strive for excellence dan Act progressively*), with 4 (four) supporting pillars to enable the Bank to become the best place for employees to work and grow in harmony with the Bank's Vision and Mission. The four pillars of HR management are *HC Acquisition, HC Development, HC Retention dan HC Engagement*, as seen in the following chart:

KERANGKA KERJA HUMAN CAPITAL Human Capital Framework



MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA INKLUSIF

BUILDING AN INCLUSIVE WORK ENVIRONMENT

Keberagaman dan Kesempatan yang Setara [103-1, 103-2]

Diversity and Equal Opportunity [103-1, 103-2]

Bank menunjukkan komitmen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung karyawan bekerja dan bertumbuh dengan memberikan kesempatan kerja yang setara antara pria dan wanita, serta menyediakan sarana, prasarana dan prosedur kerja tanpa diskriminasi.

The Bank demonstrates a commitment to create the working environment to support employees to work and grow by ensuring equal employment opportunities for men and women, including to provide facilities, infrastructure and work procedures without discrimination.

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Menjaga kesehatan dan keselamatan kerja karyawan sebagai hal utama yang perlu diwujudkan. Untuk itu, Bank mencantumkan Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja Bank pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Bank memberikan perlindungan kesehatan kepada karyawan dan keluarga inti karyawan. Bank juga memperhatikan

The main priority to realize is maintaining the health and safety of employees. As such, the Bank includes the Occupational Health and Safety Aspects in the Collective Labor Agreement (CLA). The Bank provides health protection to employees and the employees' nuclear families. The Bank also pays attention to employee health by providing

kesehatan karyawan melalui pemberian fasilitas *Medical Check Up* kepada karyawan.

Sejak awal penyebaran COVID-19 di Indonesia di tahun 2020, Bank sangat memperhatikan aspek kesehatan dan keselamatan kerja. Bank menjalankan protokol kesehatan sesuai anjuran Pemerintah dan mengimplementasikan *working from home* untuk menjaga tingkat kepadatan kantor sebagaimana ditetapkan. [403-1]

Dalam rangka menjaga efektifitas kerja, Bank kemudian mengembangkan sistem pencatatan kehadiran secara daring, yaitu ON-Attendance. Pada sistem ini karyawan mencatatkan kehadiran dari lokasi kerja yang sudah ditentukan dan diminta mendeklarasikan kondisi kesehatan setiap harinya. Pengaturan jam kerja operasional sesuai protokol kesehatan juga diterapkan di kantor pusat dan kantor non-cabang, juga disesuaikan dengan jam layanan operasional Bank Indonesia. [403-2]

Bank menetapkan kebijakan antisipatif terhadap penyebaran COVID-19, sebagai berikut:

5. Pemberlakuan peraturan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan di tempat kerja.
6. Kewajiban mencatatkan kehadiran secara Online pada sistem ON-Attendance dan memberikan pernyataan kondisi kesehatan karyawan setiap hari.
7. Peniadaan kegiatan kebersamaan karyawan yang dapat menyebabkan berkumpulnya banyak orang.
8. Ketentuan mengenai perjalanan dinas dan perjalanan pribadi.

Selain itu Bank menyediakan sarana untuk mencegah penyebaran virus terjadi di lingkungan kerja, seperti: pengecekan suhu tubuh, pengaturan lift, penyediaan hand sanitizer, dispenser antiseptik nir-sentuh, dan sebagainya. Bank juga melakukan pembagian masker serta vitamin kepada karyawan. Secara berkala Bank menyosialisasikan kepatuhan terhadap protokol kesehatan bagi keselamatan karyawan beserta keluarganya. Tidak hanya memperhatikan kondisi fisik, Bank juga memperhatikan kesehatan mental karyawan selama masa pandemi, seperti sarana konsultasi Psikologi secara online dan olah raga online yang terbuka bagi seluruh karyawan.

PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

Pengembangan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia

Pada pertengahan tahun 2020, Bank mengembangkan sistem informasi SDM terintegrasi. Sistem baru ini dirancang untuk meningkatkan *employee experience*, meningkatkan efisiensi proses terkait ke karyawan dan mendukung proses transformasi Bank agar terus berjalan.

Pemenuhan Sumber Daya Manusia [401-1]

Pemenuhan Sumber Daya Manusia dilakukan melalui dua jalur, yaitu internal dan eksternal. Pada jalur internal, tersedia Internal Job Posting. Bank memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengisi posisi-posisi yang tersedia, sehingga

Medical Check Up facilities to employees.

Since the beginning of the COVID-19 outbreak in Indonesia in 2020, the Bank has paid great attention to many aspects of occupational health and safety. The Bank applies the health protocol recommended by the Government and implements *work-from-home* to comply with the stipulated maximum office density. [403-1]

To maintain work effectiveness, the Bank developed an online attendance recording system called ON-Attendance. With this system, employees record their attendance from a predetermined work location and are asked to declare the state of their health every day. Regulations for operational hours determined by health protocols are also being implemented at the head office and non-branch offices, as well as in accordance with Bank Indonesia's operational service hours. [403-2]

The Bank established policies in anticipation of the spread of COVID-19, as follows:

1. Enforcement of regulations to maintain the health and safety of employees in the workplace.
2. The obligation to conduct online attendance in the ON-Attendance system and provide a health statement every day.
3. The elimination of employees' common activities that can lead to large gatherings.
4. The formulation of provisions on business and personal travel.

The Bank is also providing various facilities to prevent the spread of viruses from occurring in the work environment, such as body temperature checks, elevator regulations, hand sanitizers, touchless antiseptic dispensers, etc. The Bank also distributes masks and vitamins to employees and periodically disseminates information on observing the health protocols for the safety of employees and their families. Besides paying attention to physical conditions, the Bank is also taking notice of the employees' mental health during the pandemic, and facilitates employees with online psychological consultation facility, as well as online sports activities available for all employees.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

Development of Human Resources Information Systems

In mid-2020, the Bank developed an integrated HR information system. The new system is designed to improve employee experience, increase the efficiency of the employment process and support the Bank's continuing transformation.

Human Resources Fulfillment [401-1]

Human Resources fulfillment is carried out through internal and external channels. Internally, the Internal Job Posting is available. The Bank provides opportunities for employees to fill available positions, thereby provides career

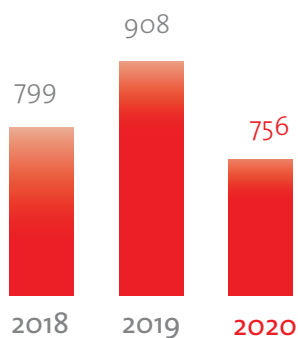
memberikan peluang karir bagi karyawan berkembang sesuai dengan minat dan kemampuannya. *Human Capital Business Partner* berperan sebagai rekan bagi karyawan yang membutuhkan diskusi dan langkah-langkah yang harus ditempuh.

Pemenuhan SDM secara ekstern dilakukan melalui beberapa jalur, yaitu: program referral *Staff Get Staff*, kerjasama dengan pihak ketiga, serta Job Fair. Pada masa pandemi, agar tetap menemukan kandidat potensial, Bank ikut serta dalam *Job Fair* dan *campus hiring* yang diselenggarakan secara virtual.

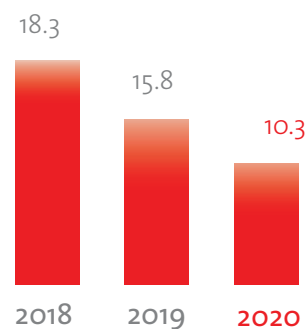
opportunities that allow employees to develop according to their interests and abilities. The Human Capital Business Partner acts as a partner for employees who need to discuss and the steps to be taken.

Externally, HR Fulfillment is carried out through several channels: the Staff Get Staff referral program, working with third parties, and Job Fairs. During the pandemic, the Bank participated in Job Fairs and campus hirings held virtually to get potential candidates.

TOTAL REKRUTMEN
Total Recruitment



TURN OVER RATE (%)
Turn Over Rate (%)



Bank membuka program yang sistematis dan terstruktur untuk pelajar dan *fresh graduate*. Salah satu program yang ditujukan bagi pelajar adalah IdeatiON. IdeatiON 2020 merupakan kompetisi nasional bagi para mahasiswa/i Indonesia yang ingin menyuarakan aspirasi dan ide-ide kreatif untuk Indonesia yang lebih maju.

Bagi *fresh graduate* terdapat dua program yaitu *Young Banker* dan *Banking Academy*. Pada *Young Banker*, para peserta akan mengikuti pembelajaran melalui pelatihan yang komprehensif, penugasan dalam rotasi proyek dengan *mentoring* oleh *senior management*.

Sementara *Banking Academy* merupakan program pengembangan karir bagi para *fresh graduate*. Melalui kurikulum yang dirancang khusus dan terstruktur, para peserta mengikuti *in-class training*, observasi dan *on-the-job training* (OJT). Disediakan dua jalur peminatan, yaitu *Banking Academy for IT* dan *Banking Academy for Sales*.

The Bank is opening systematic and structured programs for students and fresh graduates. One of the programs for students is IdeatiON. The IdeatiON 2020 is a national competition for Indonesian university-level students who want to deliver their aspirations and ideas for a better Indonesia.

The Bank provides two programs for fresh graduates, *Young Banker* and the *Banking Academy*. At *Young Banker*, participants learn through comprehensive training, rotated assignments to projects, and mentoring by senior management.

The *Banking Academy* is a career development program for fresh graduates. Through a specially designed and structured curriculum, participants take part in in-class training, observation and on-the-job training (OJT). Two programs are provided, namely *Banking Academy for IT* and *Banking Academy for Sales*.

DATA REKRUTMEN BERDASARKAN USIA DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020 [401-1]
Recruitment Data By Age and Gender 2018 – 2020 [401-1]

Usia Age	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	130	134	264	132	183	315	128	187	315
26 – 35	238	171	409	272	251	523	195	237	432
36 – 45	36	43	79	35	34	69	22	23	45
46 – 55	1	3	4	0	1	1	0	5	5
> 55	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	405	351	756	439	469	908	347	452	799

DATA REKRUTMEN BERDASARKAN WILAYAH DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020 [401-1]
Recruitment Data By Region and Gender 2018 – 2020 [401-1]

Wilayah Region	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	49	51	100	17	25	42	28	36	64
Region 2	160	103	263	191	160	351	115	150	265
Region 3	29	22	51	31	25	56	23	30	53
Region 4	28	23	51	54	58	112	26	50	76
Region 5	10	36	46	12	30	42	12	29	41
Region 6	20	21	41	14	22	36	10	13	23
Region 7	7	12	19	7	18	25	11	13	24
Region 8	13	8	21	14	17	31	17	15	32
Region 9	18	35	53	23	36	59	28	36	64
Region 10	19	10	29	15	22	37	26	12	38
Region 11	28	18	46	13	31	44	20	40	60
Region 12	9	9	18	14	18	32	16	25	41
No Region	15	3	18	34	7	41	15	3	18
TOTAL	405	351	756	439	469	908	347	452	799

DATA PERGANTIAN (TURN OVER) BERDASARKAN USIA DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020 [401-1]
Turn Over Data by Age and Gender 2018 – 2020 [401-1]

Usia Age	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	29	63	92	51	86	137	86	159	245
26 – 35	162	247	409	266	380	646	288	390	678
36 – 45	48	52	100	76	92	168	101	100	201
46 - 55	12	4	16	45	38	83	38	38	76
> 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	251	366	617	438	596	1,034	513	687	1,200

DATA PERGANTIAN (TURN OVER) BERDASARKAN WILAYAH DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020 [401-1]
Turn Over data by Region and Gender 2018 – 2020 [401-1]

Wilayah Region	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	22	23	45	32	35	67	50	50	100
Region 2	90	92	182	130	144	274	130	167	297
Region 3	22	34	56	24	43	67	26	37	63
Region 4	13	36	49	45	74	119	56	87	143
Region 5	9	24	33	22	39	61	37	40	77
Region 6	8	21	29	22	42	64	18	31	49
Region 7	8	14	22	23	29	52	22	41	63
Region 8	13	23	36	20	30	50	18	38	56
Region 9	15	22	37	38	39	77	31	47	78
Region 10	13	20	33	25	43	68	33	48	81
Region 11	16	33	49	22	33	55	40	45	85
Region 12	10	19	29	18	30	48	26	34	60
No Region	12	5	17	17	15	32	26	22	48
TOTAL	251	366	617	438	596	1,034	513	687	1,200

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA [404-1]

Pengembangan karyawan terus ditingkatkan sebagai upaya peningkatan kapabilitas karyawan sesuai dengan tuntutan perkembangan bisnis. Berbagai jenis pelatihan diselenggarakan meliputi:

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

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diterapkan Pemerintah untuk menekan angka penularan COVID-19 menjadi salah satu pendorong percepatan pengembangan dan utilisasi *digital learning* pada karyawan. Seluruh modul pelatihan *classroom* telah diubah dalam format digital dan dapat diakses oleh karyawan melalui platform *e-learning* internal Bank.

Sebagai upaya mempersiapkan karyawan dalam menghadapi era digital, Bank menyediakan program *Future Smart Series*. Terdapat tujuh Pilar *Future Smart* yang terdiri dari *Digital Business Models & Ecosystem, Tech and Data, New Risks, Marketing and Communication, The Way We Work, Leadership in Digital World, dan Customer Centricity*.

Bank juga menyediakan pelatihan bekerjasama dengan LinkedIn Learning untuk memperluas pilihan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan bidang pekerjaan dan aspirasi karirnya.

Selain itu, Bank memberikan kesempatan kepada karyawan yang ingin menambah pengetahuan mengenai topik-topik khusus dalam program *Learning @ Lunch* yang diselenggarakan secara daring pada pukul 12.00-13.00 WIB. Bank mengundang pakar-pakar di bidangnya sebagai narasumber untuk membahas berbagai topik dalam menghadapi situasi yang baru, seperti *Gaya Hidup Sehat dalam Mengantisipasi COVID-19, Medication and Cure to COVID-19 Health Talk, Handling Children When Home Schooling, Meningkatkan Imun Keluarga dengan Menu Sehat dan Bergizi, dan Diskusi New Normal Bersama Anak-anak karyawan*.

Guna memastikan pencapaian tujuan keberlanjutan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), Bank juga menyelenggarakan berbagai program pelatihan spesifik, di antaranya *Responsible Financing and Equator Principles Training, Sustainable Financing 101 and 102*. Dari 113 pelatihan dengan topik Keuangan Berkelanjutan, tercatat sejumlah 8.207 peserta mengikuti pelatihan.

Bank juga memastikan karyawan siap bekerja dalam situasi kenormalan baru melalui penyelenggaraan *e-learning* wajib untuk mempelajari norma dan kebiasaan yang harus dijaga dan diperhatikan selama bekerja agar tetap sehat dan produktif.

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT [404-1]

Employee development continues to be improved to increase their capabilities to suit the business demands. Various types of training held are as follows:

- *New Employee Orientation* (NEO) for new employees in the first 3 (three) months;
- *Training Road Map* for employees, including *soft competency, technical competency and leadership*;
- *Advanced training and certification* for employees of certain positions.

The Large-Scale Social Restrictions implemented by the Government to reduce the number of COVID-19 transmission are among the accelerating drivers to the development and utilization of digital learning by employees. All classroom training modules have been converted to digital formats and can be accessed by employees through internal e-learning platform.

To prepare employees for the digital era, the Bank provides the *Future Smart Series* program. There are seven *Future Smart Pillars* consisting of *Digital Business Models & Ecosystem, Tech and Data, New Risks, Marketing and Communications, The Way We Work, Leadership in the Digital World, and Customer Centricity*.

To facilitate the employees in selecting the training and development relevant to their field of work and career aspirations, the Bank also provides training in collaboration with LinkedIn Learning.

In addition, the Bank provides opportunities for employees who wished to enhance their knowledge on special topics in the *Learning @ Lunch* program, held virtually from 12.00-13.00 Western Indonesia Time. The Bank invites experts in their fields as the resources to discuss various topics on how to address new situations, such as *Healthy Lifestyle in Anticipating COVID-19, Medication and Cure for COVID-19 Health Talk, Handling Children When Home Schooling, Smart & Simple Cooking, Increase Family Immunity with Healthy and Nutritious Menu, and New Normal Discussions with Employees' Children*.

To ensure the fulfillment of sustainability goals in the Bank's Sustainable Finance Action Plan, the Bank also organizes various specific training programs, such as *Responsible Financing and Equator Principles Training and Sustainable Financing 101 and 102*. 113 trainings with the topic of Sustainable Finance were organized, with a total of 8,207 participants.

The Bank also ensures that employees are ready to work in the new normal situations through the compulsory e-learning to learn how to maintain and consider the norms and habits during work in order to stay healthy and productive.

JAM PELATIHAN RATA-RATA BERDASARKAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020 [401-1]
Average Training hour 2018 – 2020 [401-1]

Jabatan Position	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average	Pria Male	Wanita Female	Rata-Rata Average
Senior Line Management	41.38	33.11	37.25	45.98	39.33	42.65	33.14	29.32	30.90
Middle Line Management	27.34	29.08	28.21	38.62	40.42	39.52	36.42	33.20	34.81
First Line Management	22.36	26.93	24.65	29.80	34.56	32.18	20.71	22.69	21.46
RATA-RATA AVERAGE	30.36	29.71	30.04	38.13	38.10	38.12	30.09	28.41	29.06

BIAYA PENGEMBANGAN KOMPETENSI KARYAWAN (RPMILLIAR) TAHUN 2018 – 2020
Employee Competency Development Costs (RpBillion) 2018 – 2020

2020	2019	2018
115.3	107	69.7

JUMLAH PESERTA PELATIHAN BERDASARKAN KATEGORI PELATIHAN DAN LEVEL ORGANISASI TAHUN 2020
Number of Training Participants by Training Category and Organization Level in 2020

Jenis Pelatihan Training Type	2020		
	Senior Line Management	Middle Line Management	First Line Management
Pelatihan <i>Compliance, Risk & Regulatory</i> Compliance, Risk, & Regulatory Trainings	1,129	8,944	19,453
Pelatihan <i>Technical</i> Technical Trainings	3,010	12,508	19,300
Pelatihan <i>Leadership</i> Leadership Trainings	129	732	1,373
Pelatihan <i>Sales, Service & Quality</i> Sales, Service, & Quality Trainings	17	145	719
Pelatihan Sertifikasi Profesional Professional Certification Trainings	2	2	3
Lain-lain Others	585	4,482	9,276
TOTAL	4,872	26,813	50,124

Manajemen Kinerja

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

Proses Performance Management secara umum terdiri dari *Goal Setting, Mid-Year Review dan Year End Appraisal*.

Komponen skor kinerja karyawan terdiri dari penilaian KPI, penilaian kompetensi, dan penilaian *core values*. Bagi karyawan yang dinilai memiliki *rating* kinerja di bawah ekspektasi, Bank menyediakan program evaluasi kerja dan *coaching* yang lebih intensif agar karyawan dapat memperbaiki kinerjanya.

Performance Management

To bolsters it's goal achievements, the Bank implements a performance management system and an effective reward system based on three philosophies. First, good performance is obtained through a process that in line with BISA spirit. Second, meritocracy principle of performance-based reward; and, third, Performance Management is the responsibility of every employee and line manager.

The general performance management process consists of *Goal Setting, Mid-Year Review, and Year-End Appraisal*.

The employee performance score component consists of KPI assessment, competency assessment, and core values assessment. For employees who are deemed to have performance ratings below expectations, the Bank provides a more intensive work evaluation and coaching program for improvements.

Kompensasi, Remunerasi, dan Pengembangan Karir [404-3]

Sistem remunerasi yang kompetitif dan peluang pengembangan karir yang terbuka disediakan oleh Bank sebagai bagian upaya retensi dan manajemen sumber daya manusia. Pada tahun 2020, sejumlah 97,5% karyawan mendapatkan penilaian kinerja. Bersamaan dengan penilaian kinerja dilakukan diskusi kebutuhan pengembangan untuk karyawan.

Compensation, Remuneration, and Career Development [404-3]

A competitive remuneration system and open career development opportunities are provided by the Bank as part of its human resource retention and management efforts. In 2020, 97.5% of employees received performance assessment. Simultaneously, a discussion of development needs for employees was held.

PERSENTASE KARYAWAN YANG MENERIMA PENILAIAN KINERJA SECARA REGULER MENURUT JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020

Percentage of Employees Who Receive Regular Performance Assessment by Gender 2018 - 2020

	2020	2019	2018
Pria Male	98%	99%	99%
Wanita Female	97%	99%	99%

Bank menerapkan imbal jasa di atas upah minimum provinsi dengan memperhatikan bobot pekerjaan, pendidikan, kompetensi, dan ketentuan pemerintah. Bank juga mempertimbangkan kemampuan, 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 ketentuan yang berlaku.

The Bank provides a salary above the provincial minimum wage after taking into account the weight of work, education, competence, and government regulations. The Bank also considers its own ability and performance, the Unit's performance, each employee's performance, and the available budget. The remuneration package consists of fixed remuneration, variable remuneration, benefits, and facilities. The Bank pays attention to and implements the remuneration policy with reference to the prevailing regulation.

RASIO GAJI POKOK DAN REMUNERASI BAGI WANITA TERHADAP PRIA 2018 - 2020

The Ratio of Basic Salary and Remuneration for Females against Males 2018 - 2020

	2020	2019	2018
Rasio Gaji Pria : Wanita	1:1	1:1	1:1

Fasilitas dan benefit kepada karyawan tetap berupa:

1. Jaminan Sosial Nasional, terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Dana Pensiun, menyertakan karyawan pada program Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).
3. Santunan Kesehatan dan *Flexi Medical* kepada karyawan dan keluarga inti. 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.
6. *Car Ownership Program* (COP) bagi karyawan sesuai dengan *Job Level* yang telah ditentukan.
7. Pinjaman dan beasiswa untuk karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan dan motivasi kerja.
8. Cuti dan Izin Meninggalkan Pekerjaan
9. Cuti berupa cuti tahunan, cuti tambahan (penghargaan masa kerja, relokasi, masa persiapan pensiun), cuti ibadah, cuti melahirkan, cuti keguguran,

Facilities and benefits for permanent employees include:

1. National Social Security, consisting of BPJS Healthcare and BPJS Employment.
2. Pension Fund, including employees in the Financial Institution Pension Fund (DPLK) program.
3. Health Benefits and Flexi Medical for employees and their main dependants. The Flexi Medical program provides employees the opportunity to arrange and choose health insurance schemes according to employees and their families situations.
4. Mourning Compensation, for employees or their families/heirs who are experiencing grief.
5. Marriage Compensation.
6. Car Ownership Program (COP) for employees according to a predetermined Job Level.
7. Employee loans and scholarship to improve welfare and work motivation.
8. Leave and Permission to Leave Work
9. Leave is provided through annual leave, additional leave (reward leave, relocation leave, retirement preparation), worship leave, maternity leave,

cuti tidak dibayar. Izin meninggalkan pekerjaan diberikan bagi karyawan yang berada dalam kondisi tertentu.

10. *Flexi Time*, keleluasaan jam masuk dan pulang kerja dalam batasan tertentu bagi karyawan di area Jabodetabek.
11. Fasilitas Komunikasi berdasarkan *Job Level* karyawan.

Bank mendaftarkan karyawan ikut serta dalam program pemerintah dari Satuan Tugas Pemulihan dan Transformasi Ekonomi Nasional, yaitu Program Bantuan Subsidi Gaji bagi pekerja penerima upah di bawah Rp5 juta melalui BPJS Ketenagakerjaan. Program Subsidi Gaji ini diberlakukan sejak Agustus 2020 bagi karyawan yang sesuai kriteria.

KETERIKATAN KARYAWAN

Kebebasan Berserikat

Bank memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan 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. Guna menjaga keharmonisan hubungan industrial antara Bank dengan Serikat Pekerja, Bank secara rutin berdialog menanggapi isu-isu yang muncul dengan pengurus Serikat Pekerja. Selain pertemuan rutin, setiap empat bulan diadakan Pertemuan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit dengan Pengurus Serikat Pekerja dengan mengundang perwakilan karyawan di beberapa cabang.

Bank beserta Serikat Pekerja menuangkan aspirasi dan kesepakatan kerjasama hasil musyawarah dalam dokumen Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang ditinjau setiap dua tahun dan didaftarkan 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. PKB memuat kebijakan terkait kekaryawanan untuk seluruh karyawan.

Kegiatan Engagement

Bank menyediakan wadah bagi karyawan untuk membangun komunitas yang dapat meningkatkan keselarasan antara pekerjaan dengan kehidupan sehari-hari. Berbagai komunitas internal dibentuk, seperti komunitas olahraga, komunitas tari dan musik, dan komunitas berbagi pengetahuan.

Dalam rangka mematuhi protokol kesehatan, Bank menjalankan kegiatan *engagement* secara virtual di antaranya:

1. Cerita Kita: Kisah-kisah dari karyawan Bank dalam menghadapi situasi kenormalan baru, seperti Cerita dari Tim *Call Center* Bank untuk saling jaga

miscarriage leave, and unpaid leave. Permission to leave work is given to employees under certain conditions.

10. *Flexi Time*: the freedom for employees in the Jabodetabek area to arrive for work and leave on a flexible schedule within certain limits.
11. Communication facilities based on employee *Job Level*.

The Bank enrolls employees to participate in the government program of the National Economic Recovery and Transformation Task Force, called the Salary Subsidy Assistance Program through BPJS Employment for employees receiving less than Rp5 million in wages. This Salary Subsidy Program was effective as of August 2020 for employees who meet the criteria.

EMPLOYEE ENGAGEMENT

Freedom of Association

The Bank provides opportunities for employees to channel their aspirations through the Labor Union. The Bank recognized Labor Union establishment based on article 2 paragraph (1) of the Minister of Manpower and Transmigration Decree No. Kep 16/Men/2001 dated February 15, 2001. To maintain harmonious industrial relations between the Bank and Labor Union, the Bank routinely holds discussions to respond to issues arise with Labor Union officials. In addition to regular meetings, every four months a Bipartite Cooperation Institution (LKS) Meeting is held with Labor Union officials by inviting employee representatives from several branches.

The Bank and the Labor Union express the aspirations and cooperation agreements resulting from deliberations in a Collective Labor Agreement (CLA) reviewed every two years and registered with the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia based on the Directorate General of Industrial Relations and Labor Social Security Decree No. Kep. 193/PHIJSK-PK/PKB/VIII/2019. The results of the agreement are disseminated to employees face-to-face, via *e-learning* and by providing CLA books. CLA contains policies related to employment for all employees.

Engagement Activities

The Bank provides a forum for employees to build a community that can improve harmony between work and daily life. Various internal communities were created, such as for sports, dance and music, and knowledge sharing.

To comply with health protocols, the Bank carries out virtual engagement activities such as:

1. Our Stories: Stories from the Bank employees experiencing new normal situations, such as Stories from the Bank Call Center Team about looking after

- dan bahu membahu memastikan layanan prima kepada nasabah, Cerita dari *Relationship Manager* memastikan kebutuhan nasabah terpenuhi dalam situasi *New Normal*, dan sebagainya.
2. *Virtual Challenge*, Bank mengajak karyawan mengikuti berbagai *virtual challenge*, seperti *Tidak Ada Yang Tidak Bisa Cover Song* dan *Silahturahmi Virtual*.
 3. *Digital Kids Activity*, seperti *Kids Drawing Competition* dan *Sing-Along* bersama anak-anak karyawan Bank.
 4. Konser OCBC NISP B!SA, merupakan pertunjukan akustik yang disiarkan secara daring.
 5. Berbagai Tips untuk menghadapi situasi kenormalan baru, seperti Tips menjaga kesehatan mental, *Tips One-in-One Time* bersama anak menghadapi *New Normal*, dan *E-Book Resep Makanan Istimewa Keluarga Bank*.

KOMUNIKASI INTERN

Bank menyiapkan berbagai jalur komunikasi dan informasi bagi karyawan agar bisa mendapatkan berita terbaru mengenai Bank, diantaranya:

- Web Intern Bank yang difungsikan sebagai pusat informasi Bank yang perlu diketahui dan dapat menunjang produktivitas karyawan.
- *Directorate Town Hall*, sebagai sarana komunikasi antara *Top Management* dengan karyawan, yang selama masa pandemi dilaksanakan melalui daring.
- *ONE People*, akses layanan ke karyawan melalui sistem informasi yang terintegrasi, dimana karyawan dapat secara mandiri melakukan registrasi, pengecekan data dan melakukan proses administrasi ke karyawan.

Melalui HC Helpdesk yang terintegrasi dengan *ONE People*, karyawan juga dapat mengajukan pertanyaan, pengaduan ataupun pengajuan hal-hal terkait ke karyawan. Untuk tahun 2020, jumlah pertanyaan/pengaduan yang masuk ke HC Helpdesk mencapai 3,891 kasus.

each other and working hand-in-hand to ensure customers receive excellent services, Stories from the Relationship Manager ensuring that customer needs are met in a New Normal situation, and so forth.

2. *Virtual Challenge*: the Bank invites employees to take part in various virtual challenges, such as the *Tidak Ada Yang Tidak Bisa Cover Song*, and *Virtual Gathering* themes.
3. *Digital Kids Activity*, such as a *Kids' Drawing Competition* and *Sing-Alongs* with the children of Bank employees.
4. The OCBC NISP B!SA Concert is an acoustic performance broadcasted live via online.
5. Various Tips for dealing with New Normal situations, such as Tips for maintaining mental health, *Tips One-in-One Time* with children facing the New Normal, and the Bank Family Special Food Recipe E-Book

INTERNAL COMMUNICATION

The Bank prepares various channels of communication and information for employees to obtain the Bank's latest news, including:

- Bank Internal Web, which functions as the Bank's information hub and can support employee productivity.
- Directorate Town Hall, a means of communication between Top Management and employees, which was operated online during the pandemic.
- *ONE People*: employment services access through an integrated information system, where employees can independently register, check data and carry out employee administration processes.

Through the HC Helpdesk that is integrated with *ONE People*, employees can also submit questions, complaints, or raise employment-related matters. In 2020, 3,891 questions/complaints were submitted to the HC Helpdesk.

Jumlah Pengajuan terkait Kekaryawanan Number of entries related to Employment	Jumlah Penyelesaian Number of Settlements	Keluhan yang Masih dalam Proses Complaints still in process
3,891	3,891	-

DEMOGRAFI KARYAWAN [102-8]

Pada 2020, karyawan Bank OCBC NISP berjumlah 5,985 orang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Sejumlah 2.643 orang (44,2%) merupakan karyawan laki-laki, dan 3.342 orang (55,8%) merupakan karyawan wanita.

Demografi karyawan berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan disajikan pada halaman 62 dari Laporan ini.

EMPLOYEE DEMOGRAPHY [102-8]

In 2020, Bank OCBC NISP managed a total of 5,985 employees throughout Indonesia. This total consists of 2,643 (44,2%) male employees, and 3,342 (55,8%) female employees.

Employee demographic based on gender, age and education is presented on page 62 of this Report.

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN LEVEL ORGANISASI DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020
Employee Composition by Organizational Level and Gender 2018 – 2020

	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Senior Line Management	130	97	227	133	83	216	128	85	213
Middle Line Management	944	852	1,796	848	816	1,664	787	770	1,557
First Line Management	1,569	2,393	3,962	1,558	2,511	4,069	1,622	2,683	4,305
TOTAL	2,643	3,342	5,985	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN STATUS KEPEGAWAIAN DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020
Employee Composition by Employment Status and Gender 2018 - 2020

	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Permanen Permanent	2,626	3,321	5,947	2,528	3,392	5,920	2,523	3,520	6,043
Kontrak Contracted	17	21	38	11	18	29	14	18	32
TOTAL	2,643	3,342	5,985	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075

KOMPOSISI KARYAWAN BERDASARKAN WILAYAH DAN JENIS KELAMIN TAHUN 2018 – 2020
Employee Composition By Region and Gender 2018 - 2020

Wilayah Region	2020			2019			2018		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	241	239	480	79	167	246	93	189	282
Region 2	987	1,035	2,022	906	1,007	1,913	819	977	1,796
Region 3	120	202	322	112	212	324	118	237	355
Region 4	81	198	279	198	299	497	183	309	492
Region 5	101	250	351	123	265	388	141	273	414
Region 6	186	198	384	160	187	347	163	210	373
Region 7	98	179	277	111	198	309	126	207	333
Region 8	78	123	201	79	140	219	94	157	251
Region 9	164	242	406	165	225	390	171	228	399
Region 10	117	159	276	111	171	282	122	193	315
Region 11	128	193	321	122	211	333	131	213	344
Region 12	107	167	274	110	178	288	114	187	301
No Region	235	157	392	263	150	413	262	158	420
TOTAL	2,643	3,342	5,985	2,539	3,410	5,949	2,537	3,538	6,075



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 yang fokus pada; (1) Edukasi dan Kewirausahaan, (2) Kesehatan dan Lingkungan, serta (3) Kemanusiaan.

Pada tahun 2020, Bank melakukan peninjauan ulang pelaksanaan CSR sehubungan dengan kemunculan Pandemi COVID-19. Bank mematuhi anjuran dan peraturan dari Pemerintah terkait kebijakan PSBB dalam menyikapi penyebaran COVID-19. Namun demikian, Bank menyikapi kondisi ini dengan menerapkan serangkaian inovasi pelaksanaan program berbasis digital, yang memungkinkan Bank menjangkau lebih banyak penerima manfaat sekaligus tetap mampu mendukung pengembangan kompetensi masyarakat dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

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.

PROGRAM EDUKASI DAN KEWIRAUSAHAAN [203-1, 203-2, 203-3]

Bank memahami bahwa keuangan inklusif merupakan kunci penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia dan mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Untuk itu Bank menunjukkan komitmennya dengan menyediakan kesempatan belajar manajemen keuangan dan pengenalan berbagai produk dan layanan perbankan bagi masyarakat agar dapat mengambil keputusan keuangan yang tepat.

Program edukasi keuangan dan kewirausahaan terbagi menjadi dua fokus utama yang kemudian diturunkan ke berbagai kegiatan, di antaranya:

Literasi Keuangan [FS16]

- **Literasi keuangan pada pelajar: *Financial Education***
Bank menghadirkan program edukasi finansial yang menasar pelajar setingkat SMA, mahasiswa dan guru. Untuk belajar finansial melalui permainan simulasi siklus

The Bank performed the Corporate Social Responsibility (CSR) program by implementing *Engaging Communities* as its main pillar. The program aimed to improve the social life and the well-being of communities as a whole through economic contributions and community developments that were translated into focus areas such as (1) Education and Entrepreneurship, (2) Health and the Environment, and (3) Humanitarian Programs.

In light of the COVID-19 pandemic, the Bank reviewed its CSR programs during 2020. The Bank conformed to the recommendations and regulations from the Government regarding Large-Scale Social Distancing to control COVID-19 transmission. Additionally, the Bank then launched a number of innovative digital programs that allowed it to reach more beneficiaries and to support the development of competence in communities, keeping the health protocols in mind.

Empowering Local Workforce

The Bank continuously delivers its commitment to supporting social growth and local economies by providing work to members of local communities using the Bank's own requirements and criteria.

EDUCATION AND ENTREPRENEURSHIP [203-1, 203-2, 203-3]

The Bank understands that inclusive financing is key to improving the well-being of Indonesian communities and is necessary to achieve sustainable development goals. To that end, the Bank showed its commitment by providing opportunities to learn finance management and banking products and services to communities so they can make prudent financial decisions.

The education and entrepreneurship program was divided into two main foci, which were then implemented through various activities:

Financial Literacy [FS16]

- **Financial literacy for students: *Financial Education***
The Bank introduced a financial education program designed for high-schoolers, university students and teachers. To learn financial management through

keuangan yang dilakukan secara virtual. Sampai akhir tahun 2020 jumlah partisipan mencapai 1.000 pelajar.

- **#TAYTB Live Stream Fest**
Pada tanggal 4-5 April 2020 Bank berkolaborasi dengan VIDIO menggelar acara *online streaming fest* pertama dan terbesar di Indonesia #TAYTB *Live Streaming Fest* yang terdiri dari 24 kelas edukasi *online* dengan lebih dari 100 pembicara ternama yang mengulas dan berbagi edukasi terkait manajemen keuangan, investasi sampai dengan parenting, musik dan kesehatan.
- **#TAYTB Live Talk**
Bank menyediakan wadah edukasi bagi masyarakat Suatu wadah edukasi Bank bagi masyarakat Indonesia yang membagikan pengetahuan terkait personal financial wealth & business management dengan menghadirkan pembicara dan pelaku bisnis. Program ini disiarkan secara live setiap hari Senin dan Rabu jam 12.00 - 13.00 WIB secara langsung melalui akun Instagram Bank OCBC NISP (@ocbc_nisp).
- **#TAYTB Show**
Program ini dikemas menarik dengan konsep *lifestyle* yang menghadirkan pembicara lintas profesi dengan pembahasan gaya hidup dan manajemen keuangan bisnis dan personal. Program ini diakses oleh lebih dari 14 juta pengguna melalui media sosial Bank.
- **Ngobrol Bareng Rachel**
Bank menghadirkan "RACHEL" (Reach Your Life Goals) - inovasi *chatbot* pintar sebagai *Financial Buddy* - yang siap membantu para milenial mencapai aspirasi lewat investasi. Program ini diharapkan mampu mengajak generasi milenial mengejar cuan dengan mulai berinvestasi sejak dini.
- **Kelas Menyala**
Bank mengajak generasi muda untuk berinteraksi, saling menginspirasi dan belajar investasi dalam Kelas Menyala yang dilakukan secara online. Secara rutin kelas online ini dilakukan dan menghadirkan berbabagi pakar keuangan.

Program Pemberdayaan Wirausaha – ONPreneurship & Wtalks

Bank bekerja sama dengan para mitra mengadakan webinar #ONPreneurship yang dijalankan secara reguler dwi-mingguan secara virtual.

Melalui ONPreneurship, pelaku UMKM diajak untuk mengembangkan bisnisnya dengan berani mengubah tantangan menjadi peluang untuk Melaju Jauh.

- **#ONPreneurship berkolaborasi dengan Karya Salemba Empat (KSE)**
Bersama dengan Karya Salemba Empat (KSE), Bank kembali memperkuat komitmennya untuk mendukung

financial cycle simulation game virtually, 1,000 students were participated by the end of 2020.

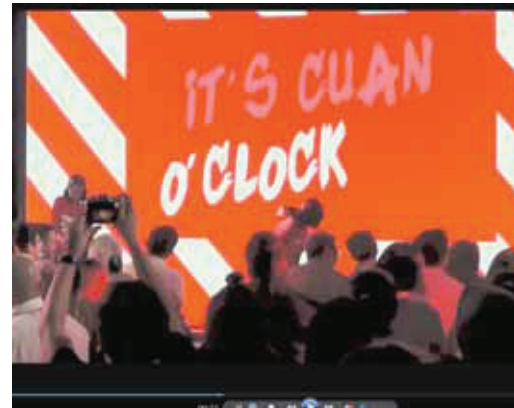
- **#TAYTB Live Stream Fest**
On 4-5 April 2020, the Bank, in collaboration with VIDIO, held the first and biggest streaming fest in Indonesia, called #TAYTB Live Streaming Fest, consisting of 24 online classes with more than 100 famous speakers that discussed and shared information on financial management, investment, parenting, music and health.
- **#TAYTB Live Talk**
The Bank's education platform that provided insights on personal financial wealth and business management featuring speakers and entrepreneurs. This program was scheduled everyday on Mondays and Wednesdays at 12.00-13.00. Western Indonesia Time on OCBC NISP Bank's Instagram account (@ocbc_nisp).
- **#TAYTBShow**
A lifestyle program featuring speakers from various fields of proficiency focused on lifestyle, business and personal financial management. This program already accessed by more than 14 million users through the Bank's social media.
- **Ngobrol Bareng Rachel (Share it with Rachel)**
The Bank introduced "RACHEL" (Reach Your Life Goals) – a chatbot innovation as a Financial Buddy that is ready to help millennials achieve their aspirations through investment. The aim is to encourage millennials to invest early.
- **Kelas Menyala**
The Bank invites the younger generation to interact, inspire each other and learn about investment in the online Kelas Menyala program. This online class is routinely carried out and presents various financial experts.

Business Empowerment Program – ONPreneurship

The Bank collaborates with its partners to conduct a virtual #ONPreneurship webinar every two weeks.

In ONPreneurship, MSMEs were invited to develop their businesses and muster the courage to turn challenges into opportunities to keep on progressing.

- **#ONPreneurship in collaboration with Karya Salemba Empat (KSE)**
Together with Karya Salemba Empat (KSE), the Bank re-affirms its commitments to support and nurture the capabilities of university students and alumni as



dan meningkatkan kemampuan mahasiswa penerima beasiswa serta alumni yang telah memiliki usaha untuk menjadi wirausahawan sukses melalui program edukasi kewirausahaan, ONpreneurship.

entrepreneurs through an entrepreneurship education program, ONpreneurship.

• **#ONPreneurship untuk komunitas bisnis**

Guna menjangkau *audience* pelaku usaha yang lebih luas, Bank membuka edukasi melalui kelas online untuk berbagai komunitas bisnis. Bank bekerjasama dengan rekan bisnis perusahaan, diantaranya SIRCLO, JURNAL, LUNARIA, MOKA, KONTAK HUKUM dan lain sebagainya untuk menghadirkan berbagai solusi bisnis usaha mikro dan kecil.

• **#ONPreneurship for business communities**

To attain the *audience* of more entrepreneurs, the Bank offered online classes to business communities. The Bank collaborates with its business partners, such as SIRCLO, JURNAL, LUNARIA, MOKA, KONTAK HUKUM and others, to bring business solutions for micro and small businesses.

• **Program Wtalks untuk komunitas bisnis pengusaha perempuan**

Bank bekerjasama dengan rekan bisnis menghadirkan kelas *online* dua kali dalam sebulan yang secara khusus membantu pengusaha perempuan Indonesia agar bisa mengembangkan bisnisnya dan berkontribusi positif terhadap perekonomian Indonesia.

Pada akhir tahun 2020 Bank telah merangkul lebih dari 740 pelaku usaha.

• **Wtalks program for women entrepreneur business community**

The Bank collaborates with business partners to present online classes twice a month that specifically help Indonesian women entrepreneurs develop their business and contribute positively to the Indonesian economy.

By the end of 2020 the Bank had embraced more than 740 business communities.

PROGRAM KESEHATAN DAN LINGKUNGAN

Program Thalassemia Tanda Kasih

Kepedulian Bank terhadap penderita Thalassaemia diwujudkan melalui program Thalassaemia Tanda Kasih. Program ini dijalankan selain untuk membantu anak-anak penderita thalassaemia yang membutuhkan, juga menjadi wadah bagi setiap karyawan untuk mewujudkan kepedulian sosialnya bagi kemanusiaan melalui pengumpulan dana untuk dukungan biaya pendidikan dan pengobatan.

Sejak tahun 2011 hingga 2020 Bank telah memberi bantuan kepada 1,342 penderita thalassaemia yang tersebar di Indonesia.

PROGRAM KEMANUSIAAN

Sebagai bagian tak terpisahkan dari masyarakat, Bank mengemban tanggung jawab untuk turut berperan aktif dalam membantu mereka yang membutuhkan, baik di sekitar lingkungan Bank beroperasi maupun di daerah yang lebih luas.

Pada tahun 2020, program kemanusiaan Bank diselaraskan pada imbauan pembatasan sosial dari Pemerintah dan Badan Kesehatan Dunia (WHO) atas mewabahnya pandemi COVID-19 antara lain, sebagai berikut:

1. Program Berbagi

Program ini merupakan bagian dari pilar kemanusiaan CSR Bank OCBC NISP yang berfokus untuk menyalurkan bantuan kepada masyarakat dan kelompok yang membutuhkan agar terus Bergerak Maju meningkatkan kualitas hidup.

Di tahun 2020, Program dijalankan dengan menyesuaikan kondisi di tengah situasi menantang COVID-19. Di sini Bank juga memaksimalkan potensi para nasabah dalam penyediaan hingga pendistribusian barang kebutuhan untuk disalurkan.

- Berbagi Sembako
Merupakan kegiatan rutin tahunan Bank berupa pendistribusian paket sembako gratis untuk masyarakat sekitar kantor operasional Bank di bulan Ramadhan. Di tahun 2020, terkait dengan kemunculan pandemi COVID-19, Bank membagikan bantuan paket sembako kepada kelompok masyarakat yang terdampak oleh COVID-19 dengan rincian sebagai berikut.

- » 11.620 paket sembako untuk masyarakat di lebih dari 100 kantor cabang di seluruh Indonesia yang disediakan oleh nasabah Bank yang bergerak di bidang bahan pangan dan aplikasi TaniHub. Pendistribusiannya juga dilakukan oleh TaniHub dan karyawan Bank.

HEALTH AND ENVIRONMENTAL PROGRAM

Thalassemia Tanda Kasih program

OCBC NISP Bank's concern for Thalassaemia sufferers was shown in its *Thalassemia Tanda Kasih* program. *Thalassemia Tanda Kasih* was created not only to help children who suffer from thalassaemia, but also to help employees show their concern for humanity through a fundraising program to provide education and health benefits.

From 2011 to 2020, OCBC NISP Bank helped 1,342 thalassaemia sufferers across Indonesia.

HUMANITARIAN PROGRAM

As an inseparable part of the communities, the Bank has the responsibility to actively help those in need, whether around the Bank operating environment or in a wider area.

In 2020, the Bank's humanitarian program was executed within the framework of the social-distancing guidelines issued by the Government and the World Health Organization (WHO) in response to the COVID-19 pandemic as follows:

1. Sharing Program

This is a routine sharing program with the aim of part of Bank's OCBC NISP humanitarian program that focus in providing necessity assistance to communities that are in need, with to help them to keep on Moving Forward in improving their quality of live.

In 2020, Program was conducted amidst the COVID-19 pandemic. Through this program, the Bank was able to maximize the potential of its customers in providing materials/goods to be distributed.

- Distributing Basic Foods
This is an annual program that aims to distribute basic foods to communities close to the Bank's operations during Ramadan. In 2020, with the emergence of the COVID-19 pandemic, the Bank distributed basic foods to communities affected by COVID-19, as follows:

- » 11,620 basic food packages for communities around 100 branch offices across Indonesia, provided by TaniHub, one of the Bank's customers that operates in the staple food industry. TaniHub and Bank employees carried out the distribution.

- » 1.851 paket sembako untuk pekerja pendukung Bank di seluruh kantor cabang yang disediakan oleh nasabah Bank yang bergerak di bidang bahan pangan dan pendistribusiannya juga dilakukan oleh karyawan Bank.
- Dukungan kepada tenaga medis untuk penanganan COVID-19. Pada tahun 2020, Bank mendistribusikan 1.345 APD untuk #PahlawanMedis di 17 rumah sakit/puskesmas di 12 kota yang disediakan dan disalurkan oleh mitra/nasabah bank dan Yayasan Hope Indonesia.

#ONVolunteer

Keterlibatan karyawan secara langsung dalam program-program sosial, lingkungan dan masyarakat membuat Bank membentuk #ONVolunteer sebagai wadah untuk pemberdayaan karyawan menjadi agen perubahan mengajak sesama untuk #MelajuJauh.

Sepanjang tahun 2020, sebanyak 2.268 karyawan Bank yang terlibat sebagai #ONvolunteer dalam program-program CSR yang dijalankan.

- Kontribusi Donasi
Pada program penggalangan dana untuk COVID-19, Bank beserta seluruh karyawan berhasil mengumpulkan Rp3,4 miliar yang digunakan untuk menyediakan APD untuk #PahlawanMedis dan paket sembako bagi masyarakat di sekitar kantor Bank dan para pekerja pendukung Bank di seluruh Indonesia.
- Kontribusi Edukasi
Melalui program ini, Bank menyalurkan dan memwadahi aspirasi karyawan untuk dapat berkontribusi pada berbagai program CSR edukasi dengan secara aktif berpartisipasi sebagai tenaga pengajar dan mentor dalam setiap program literasi keuangan yang dilakukan Bank.

- » 1,851 basic food packages for people working in supporting roles at all branch offices of the Bank, provided by a Bank customer that operates in the staple food industry. Distribution was carried out by the Bank employees.

- Support for health workers to fight COVID-19. In 2020, the Bank distributed 1,345 PPE to #PahlawanMedis in 17 hospitals and regional clinics in 12 cities. The PPE were provided and distributed by the Bank's partner/customer, Hope Indonesia Foundation.

#ONVolunteer Program

The direct involvement of the Bank's employees in social, environmental and community programs seeded the creation of #ONVolunteer, a program intended to facilitate the Bank's employees to become the agent of change to encourage others to #GoFarBeyond.

During 2020, 2,268 employees took part in the #ONVolunteer and CSR programs.

- Donations
In fundraising for the COVID-19-related programs, the Bank and its employees succeeded in raising Rp3.4 billion, which was used to procure PPE for #PahlawanMedis and basic food packages for nearby communities and for the Bank's support staff across Indonesia.
- Education
In this program, the Bank encouraged and channeled the aspirations of its employees to contribute to various educational programs by actively acting as teachers and mentors in every financial literacy program conducted by the Bank.

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN HIDUP

Being Environmentally Responsible



Sebagai bagian dari masyarakat dunia, Bank menyadari bahwa kelestarian lingkungan menjadi tanggung jawab bersama, agar setiap pemangku kepentingan dapat secara maksimal meningkatkan kualitas hidupnya. Baik secara langsung maupun tidak langsung, Bank dengan aktif mengambil peran lebih besar melalui berbagai program dan inisiatif komunikasi berkelanjutan guna membangun kesadaran bersama terhadap keberhasilan upaya melestarikan lingkungan.

Oleh karenanya, sebagai perwujudan pilar *Being Environmentally Responsible*, Bank menunjukkan langkah nyata untuk mengelola dan memitigasi dampak lingkungan dari proses bisnis, produk, dan layanan. Aksi nyata Bank dalam mengurangi dampak lingkungan dijalankan melalui pengelolaan penggunaan energi, air dan kertas, serta melalui penerapan kebijakan pembiayaan yang bertanggung jawab.

MENGELOLA DAMPAK LINGKUNGAN

Pengelolaan 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 mengkonversi besaran konsumsi energi tersebut menjadi besaran emisi GRK sesuai standar internasional.

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.

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 *Air Conditioner* (AC). Ke pihak ekstern, Bank menerapkan kebijakan pembiayaan yang bertanggung jawab yang mengintegrasikan Lingkungan, Sosial, Tata Kelola (LST) kedalam kriteria pembiayaan.

Untuk meningkatkan kinerja pengelolaan konsumsi energi, khususnya energi listrik, Bank menerapkan beberapa inisiatif operasional di Kantor Pusat sebagai berikut:

Operasional AC AC Operational	Sebelum Before : 06.00 - 17.30. Sekarang Present: 06.00 - 17.00
AC indoor	Sebelum Before: 6 indoors. Sekarang Present: 3 indoors.
Operasional Blower Lantai Basement Blower Operational of Basement	Sebelum Before: All 4 floors from 06.00 - 18.00 Sekarang Present: 1 floor from 07.00-17.00 and 3 floors 08.00-17.00

As part of the global community, the Bank acknowledges its share of environmental responsibility to ensure that all stakeholders have an equal chance to improve their lives. Either directly and or indirectly, the Bank actively takes a bigger role through various sustainable programs and communication initiatives in raising awareness on the importance of environmental sustainability.

Realizing the *Being Environmentally Responsible* pillar, the Bank has taken concrete actions to manage and mitigate the environmental impacts of its business operations, products, and services. Bank's real action in reducing environmental impact through management of energy use, water and paper, as well as the implementation of responsible financing policies.

MANAGING ENVIRONMENTAL IMPACTS

Energy and Emission Management

Energy consumption has a linear correlation with the amount of greenhouse gas (GHG) emissions. As such, the energy consumption management and efficiency has a direct impact on reducing the volume of GHG emission. To lower GHG, the Bank is committed to implement green banking and green lending strategies. The Bank converted the amount of energy consumption to GHG emissions amount according to international standard.

To evaluate its energy management effectiveness and emissions reduction, the Bank measures its energy consumption intensity and GHG emissions intensity against the size of areas used.

The Bank reduces energy consumption and lowering the emissions through several initiatives, such as intensification of the use of LED lights, adjusting air conditioning temperature, and limiting hours of AC use. Externally, the Bank applies responsible financing policy that integrates the Environment, Social and Governance (ESG) aspects into its financing criteria.

To enhance energy consumption management, specifically electricity, the following actions are implemented in the Head Office:

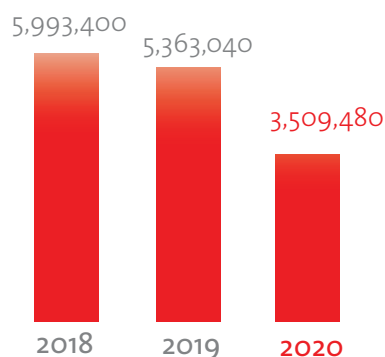
Pengaturan lampu Lighting	Memanfaatkan sinar matahari, <i>vertikal blind</i> tiap lantai akan dibuka dan lampu di area pinggir akan dimatikan. Utilizing sun-rays, vertical blind in every floor will be opened and lighting on the siding areas will be switched off.
Operasional lift Elevator operational	Lift 3 dan 4 dimatikan saat jam kerja, dan akan dinyalakan di waktu jam sibuk. Elevators 3 and 4 are switched off during working hour, and will be switched on during busy hours.

Hasilnya menunjukkan, konsumsi energi listrik turun 15,6% menjadi 4.528.560 kWh dengan intensitas konsumsi energi membaik, menjadi 273,4 kWh/m². [302-1]

As the result, the Bank's power consumption declined by 15,6% to 4,528,560 kWh and energy consumption intensity improved to 273,4 kWh/m². [302-1]

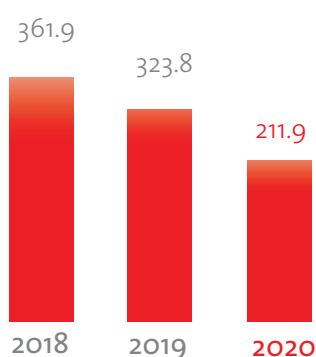
KONSUMSI ENERGI LISTRIK [302-1]
Electrical Energy Consumption [302-1]

Konsumsi Energi Kantor Pusat (Kwh)
Energy Consumption in Head Office (Kwh)



INTENSITAS KONSUMSI ENERGI LISTRIK
Electrical Energy Consumption Intensity

Intensitas Konsumsi Energi Kantor Pusat (kWh/M²)
Energy Consumption Intensity in Head Office (kWh/M²)



Bank sejak tahun 2019 juga berinisiatif mengelola volume Bahan Bakar Minyak (BBM) yang digunakan untuk transportasi, di antaranya mengurangi jumlah kendaraan operasional di kantor pusat secara signifikan dan memanfaatkan penggunaan transportasi online. Pada tahun 2020, Bank secara intensif merapkan kebijakan *Work From Home* (WFH) sebagai tindak lanjut dari imbauan Pemerintah dan Badan Kesehatan Dunia (WHO) terkait protokol kesehatan atas mewabahnya pandemi COVID-19, untuk menjaga kesehatan keselamatan seluruh pemangku kepentingan.

Since 2019 the Bank also initiated to manage the volume of fuel consumption for transportation, such as by significantly reducing operational vehicles in head office and taking advantage of the use of online transportation. In 2020, observing the government and the World Health Organization's (WHO) recommendations on health protocols, the Bank applied Work-From-Home (WFH) policy. This was part of the Bank's response to COVID-19 pandemic and to ensure the safety of its stakeholders.

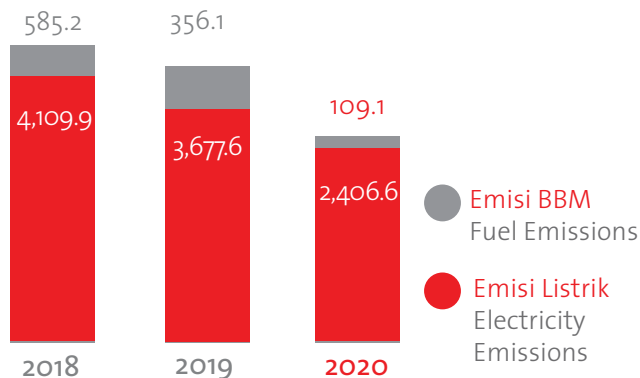
Implementasi kebijakan-kebijakan tersebut membuat konsumsi BBM transportasi Bank turun signifikan, dari 156.778,8 liter di tahun 2019 menjadi 71.732,38 liter. [302-1]

As the result of those strategies, the Bank's fuel consumption declined drastically from 156,778.8-liter fuel in 2019 to 71,732.38 liter fuel in 2020. [302-1]

Inisiatif pengelolaan energi tersebut membuat total volume emisi GRK dari konsumsi BBM Transportasi dan pemakaian listrik Kantor Pusat Bank menurun seperti tampak pada grafik berikut. [305-1]

The energy management initiatives led to the decrease of total GHG emissions volume from fuel consumption of transportation and electricity consumption in the Bank's Head office as shown by the following chart. [305-1]

GRAFIK EMISI CO₂ BANK – KANTOR PUSAT (TON CO₂ EQ)
Bank's CO₂ Emission trend – Headquarters (Ton CO₂ eq)



1,518,1 Ton CO₂ Equivalen Penurunan Emisi GRK, sebagai hasil inisiatif penurunan konsumsi energi

1,518.1 Ton of CO₂ equivalent – the reduction of GHG emissions as the result of energy efficiency initiatives

Kedepannya Bank akan melanjutkan konversi lampu TL ke lampu LED dan menyelesaikan perbaikan saluran air bawah tanah sebagai rangkaian pengelolaan gedung dengan tujuan menghilangkan kebocoran air bersih.

Going forward, the Bank will continue to changing from TL to LED lights and completing the underground water pipe network repair to prevent losing clean water due to leakages, as part of building management.

Meski belum menetapkan standar atau metode khusus untuk melakukan penghitungan intensitas energi dan air di kantor pusat, 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]

Although currently there are no specific standards or methods in place to measure the intensity of energy and water consumption at the head office, the Bank monitors monthly utility use and bills. This is in line with the Bank's efforts for efficiency of energy and water consumption in every operational activity. [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. Pada tahun 2020, Bank melakukan pemasangan sensor *automatic water saving* di setiap toilet lantai.

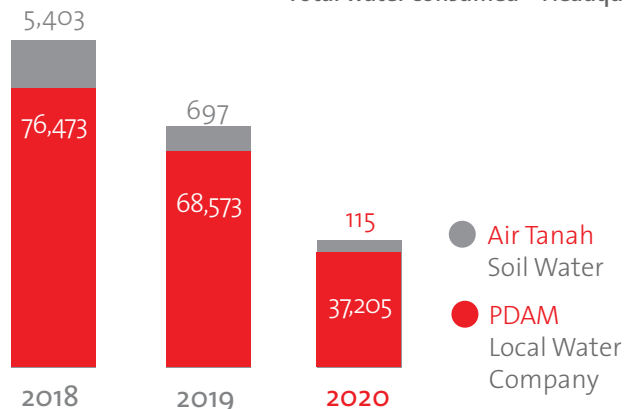
Clean Water & Other Resources

The Bank implements various initiatives to reduce its domestic water consumption. This is done by managing clean water piping to prevent leaking, and arrangement of garden watering system to seasonal pattern. In 2020, the Bank also installed automatic water saving sensors in every toilet in the building.

Dengan berbagai upaya tersebut, Bank mencatatkan penurunan seperti tergambar pada grafik di bawah ini Mayoritas (> 95%) sumber air berasal dari PDAM demi mengurangi dampak negative lingkungan akibat eksploitasi air tanah.

As the result of these efforts, the Bank's water consumption reduced as reflected in the below chart. The majority (> 95%) of water is supplied by the local water company PDAM to avoid groundwater extraction and its impacts to the environment.

TOTAL KONSUMSI AIR – KANTOR PUSAT (M³)
Total water consumed – Headquarters (M³)



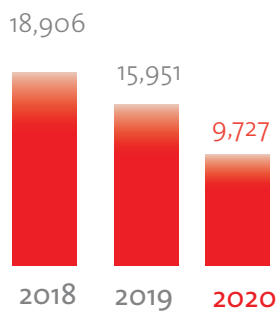
51.991 M³ – Total konsumsi Air s/d Desember 2020.

Total water consumed until December 2020.

Hingga akhir 2020, Bank belum mencatatkan penggunaan material daur ulang (misalnya kertas daur ulang) yang cukup signifikan. Kendati 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.

Until end of 2020, while the Bank has not recorded significant use of recycled materials (e.g. recycled paper), the Bank is nevertheless committed to efficient paper consumption. To that end, the Bank promotes the reduce, reuse, and recycle (3Rs) principle, adopted Pro Teller app, and optimizes electronic means for office administration affairs.

TOTAL KONSUMSI KERTAS – KANTOR PUSAT (RIM)
Total Paper Consumed – Headquarters (Reams)



39,0% Efisiensi Kertas dari tahun 2019

39.0% paper use efficiency compared to 2019

Khusus untuk penggunaan kertas, selain inisiatif-inisiatif yang selama ini dijalankan, penurunan volume konsumsi kertas juga dipengaruhi oleh beberapa inisiatif baru yang diterapkan dan juga karena adanya kondisi tambahan, sebagai berikut:

1. Terkait Pandemi: penutupan sementara beberapa kantor cabang, pola transaksi nasabah yang berubah ke *mobile/digital*.
2. Implementasi sistem yang mengubah penggunaan kertas menjadi *paperless*, contoh:
 - ONE Sign - tanda tangan digital dokumen untuk keperluan internal dan non-financial.
 - ONE Claim – proses reimbursemen untuk biaya entertain dilakukan secara online tanpa dokumen fisik.
 - ONE Finance khusus untuk FS Jakarta dan ONE Finance - UML untuk Kantor Cabang Jakarta
3. Pengetatan pemesanan alat tulis kantor.

In terms of paper consumption specifically, aside from new and existing efficiency initiatives, paper efficiency was also driven by the following factors:

1. Pandemic: temporary closing of several branch offices and a shift in transaction preference to mobile/digital platforms
2. Implementation of paperless systems, e.g.:
 - ONE Sign - digital signature system for internal and non-financial documents
 - ONE Claim - reimbursement of entertainment costs without hardcopy attachments
 - ONE Finance in FS Jakarta and ONE Finance - UML in Jakarta's branch offices
3. Tightening office office stationery request

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. 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.
- **EVA & RAMLI**
Bank mengkomunikasikan Eva (*Environmental Advocate*) & Ramli (*Ramah Lingkungan*) yang diselaraskan dengan kampanye Nilai B!SA kepada seluruh karyawan lewat saluran-saluran komunikasi internal untuk menyampaikan informasi serta mengajak karyawan; bijak mengelola produksi sampah, mengurangi penggunaan plastik, dan melakukan penghematan energi untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian pada lingkungan.

RAISING EMPLOYEES' AWARENESS AND ENGAGEMENT

To raise employees' awareness and engagement to social and environmental programs, the Bank has the following initiatives in place:

- **#ONVolunteer**
#ONVolunteer is a forum for every employee to be actively involved in every CSR activity of the Bank. This program enables all Bank employees to contribute to the achievement of sustainability goals through efforts to empower communities to be more independent, reliable and prosperous, as well as efforts to create a healthy environment.
- **EVA & RAMLI**
The Bank communicates Eva (*Environmental Advocate*) & Ramli (*Environmentally Friendly*) which is aligned with the Value B!SA campaign to all employees through internal communication channels to convey information and invite employees; wisely manage waste production, reduce plastic waste, and save energy to increase awareness and concern for the environment.

DAFTAR INDEKS GRI STANDARD – CORE & POJK51

[GRI 102-55]

GRI Standard Index – CORE & POJK51

GRI – Standard	DISCLOSURE No Indeks Index	Judul Titles	Halaman Page
DISCLOSURE UMUM GENERAL DISCLOSURES			
GRI 102:	Profil Organisasi Organization Profile		
Disclosure Umum General Disclosures	102-1	Nama Organisasi Organization Name	35
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activity, Brands, Products, and Services	35, 40-41
	102-3	Lokasi Kantor Pusat Organization Headquarters	35
	102-4	Lokasi Operasi Operational Regions	35
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum Ownership and Legal Form	35
	102-6	Pasar Yang Dilayani Market Coverage	35
	102-7	Skala Organisasi Organization Scale	35
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Employees and Other Workers Information	224-226
	102-9	Rantai Pasokan Supply Chain	42
	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	193
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Approach	218
	102-12	Inisiatif ekstern diadopsi atau diterapkan External initiative supported or adopted	71
	102-13	Keanggotaan Organisasi Memberships In Organizations	35
	Strategi Strategy		
	102-14	Pernyataan dari Direktur Utama Statement from the President Director	18
	Visi – Misi Visoin – Mission		
	102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku Values, Principles, Standards, and Code of Conduct	43
	102-17	Mekanisme pengenalan etika Perusahaan Introduction mechanism of Company ethics	145
	Tata Kelola Governance		
	102-18	Struktur Tata Kelola Governance Structure	107
	102-22	Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Composition of the Board of Commissioners and Board of Directors	46, 54
	102-23	Tugas dan Tanggung jawab Dewan Komisaris dan Direksi Duties and Responsibilities of the Board of Commissioners and Board of Directors	111, 125
	Pemangku Kepentingan Stakeholders		
	102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan List of Stakeholders Group	195

GRI – Standard	DISCLOSURE No Indeks Index	Judul Titles	Halaman Page	
GRI 102: Disclosure Umum General Disclosures	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Discussion Agreement	216	
	102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan Identification and Selection of Stakeholders	195	
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan Pemangku Kepentingan Approaches for Stakeholders Engagement	195	
	102-44	Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan Main Topics and Proposed Issues	195	
	Tentang Laporan About the Report			
	102-45	Entitas Anak Usaha dikonsolidasi pada Laporan Keuangan Subsidiaries consolidated into the Financial Statements	192	
	102-46	Menetapkan Isi Laporan, Topik dan <i>Boundary</i> Defining report contents and boundaries	193	
	102-47	Daftar Topik Material List of Material Topics	193	
	102-48	Penyajian Kembali Informasi Information Restatement	192	
	102-49	Pengungkapan Perubahan pada Laporan Disclosure of Changes in the Report	193	
	102-50	Periode Pelaporan Reporting Period	192	
	102-51	Tanggal Laporan Terbaru Latest Report Date	192	
	102-52	Siklus Laporan Report Cycles	192	
	102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan Point of Contact for Report Inquiries	2	
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI Accordance with GRI Standard	192	
	102-55	Indeks Isi GRI GRI Contents Index	236	
102-56	<i>Assurance</i> oleh pihak Eksterna External Assurance	192		
POJK 51/OJK.03/2017	1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy Elaboration	197	
	2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan Sustainability aspect performance highlights	191	
	5.a	Tugas Direksi dan Dewan Komisaris terkait kinerja keberlanjutan Duties of Directors and Commissioners related to sustainability performance	111, 125	
	5.c	Penjelasan mengenai prosedur LJK dalam mengendalikan risiko keuangan berkelanjutan Elaboration of Financial Service Institution in controlling sustainability financial risks	198	
	5.e	Permasalahan terkait kinerja keuangan berkelanjutan Issues related to sustainability financial performance	200	
	6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK Activity to build sustainability culture in internal of Financial Service Institution	201	
DISCLOSURE TOPIK SPESIFIK DISCLOSURE OF SPECIFIC TOPICS				
DAMPAK EKONOMI ECONOMIC IMPACTS				
201 Kinerja Ekonomi Economics Performance				
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	193-194	
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	191, 212-215	
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	212-215	
GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi Economic Earnings Distribution	191	
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	102	
	6.c.1	Komitmen perusahaan untuk memberikan produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan Company's commitment to provide sustainable financial product and/or services	146	

GRI – Standard	DISCLOSURE No Indeks Index	Judul Titles	Halaman Page
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	226 - 228
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	226 - 228
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	226 - 228
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	203-1	Investasi Infrastruktur dan Layanan Jasa Infrastructure Investment and Services	N/A
Green Funding / Green Lending			
GRI Disclosure Financial Specific	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	212 - 215
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	212 - 215
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	212 - 215
	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.	214
	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.	212, 214
	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.	212
	FS10	Kemitraan yang bertanggung jawab atas masalah lingkungan atau sosial Partnership responsible on environmental or social issues	214
	FS11	Persentase Aktiva yang Terjadi pada Lingkungan Positif dan Negatif atau Sosial Percentage of Assets occur on Positive and Negative Environment or Social	214
	FS16	Inisiatif untuk mengadakan dan mendukung kegiatan literasi keuangan atau pembiayaan khusus Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary.	226 - 227
	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	226
6.f.1		Inovasi dan pengembangan produk keuangan berkelanjutan Innovation and product development of sustainability finance	212, 209
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	204 - 206
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	204 - 206
6.f.4		Produk yang ditarik kembali Product recalls	N/A
POJK 51 /OJK.03/2017	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan Customer satisfaction survey	205 - 206
205 Anti Korupsi Anti-Corruption			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	149
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	150
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	150-151

GRI – Standard	DISCLOSURE No Indeks Index	Judul Titles	Halaman Page
GRI 205: Anti Korupsi Anti Corruption	205-2	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi Anti-corruption communication and trainings	150
	205-3	Kasus korupsi dan penindakan kasus korupsi Corruption cases and its prosecution	151
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	231
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	231
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	231
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi organisasi Organizational energy consumption	232
305 Emisi Emissions			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	231
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	231
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	231
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Jumlah emisi gas rumah kaca (GRK/CO ₂) langsung Total direct emissions of greenhouse gas (GRK/CO ₂)	232
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	231-234
	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	202
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	216
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	216
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	216
GRI 401: Kepegawaian Employment	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian (<i>Turn-over</i>) Karyawan New Employee Recruitment and Turn Over	217
403 Kesehatan & Keselamatan Kerja Occupational Health & Safety			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	216
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	216
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	216
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	403-1	Sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja Occupational health and safety management system	217
	403-2	Identifikasi bahaya, asesmen risiko, dan investigasi insiden Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	217

GRI – Standard	DISCLOSURE No Indeks Index	Judul Titles	Halaman Page
404 Pelatihan dan Pendidikan Trainings and Education			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	216
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	216
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	216
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	220
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	216
	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	216-224
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	216
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	216
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	216
GRI 405 Keberagaman Diversity	405-1	Komposisi karyawan menurut level jabatan dan gender Employee composition based on position and gender	224-225
413 Masyarakat Lokal Local Communities			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Elaboration of Material Topics and Boundaries	227
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	227
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	227
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	227
POJK 51/ 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	205
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	205
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya Management Approach and its Components	205
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Management Approach Evaluation	205
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	206

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)
 - Ekonomi Kinerja | Economic Performance ()
 - Anti-korupsi | Anti-corruption ()
 - Produk Portofolio | Product Portfolio ()
 - Energi | Energy ()
 - Privasi Pelanggan | Customer Privacy ()
 - Keuangan Literasi | 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 : _____
 Golongan 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