

Laporan Keberlanjutan

Sustainability Report



#MelajuJauh untuk Negeri

#GoFarBeyond for the Nation

Sebagai mitra tepercaya untuk tingkatkan kualitas hidup, Bank menjalankan tanggung jawab perusahaan dan lingkungan dengan fokus pada aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

Aspire to be a trusted partner to enrich quality of life, the Bank continuous to carry out corporate and environmental responsibility, focusing of economy, environment, and social aspects.


Ikhtisar Keberlanjutan Sustainability Highlights

 **Rp30.9** triliun
trillion

Total portofolio pembiayaan
berkelanjutan


Total sustainable financing portfolio

 **3%**
Naik | increased

45.2% 

Pembiayaan kepada debitur telah disetujui
dengan mempertimbangkan penilaian risiko
terhadap dampak LST.

Borrowers approved and assessed for ESG risks.

>98% 

Pemasok Bank merupakan pemasok lokal.

The Bank's suppliers are local suppliers.



Rp2.9 miliar
billion

Anggaran CSR

CSR spending

Ikhtisar Kinerja Ekonomi | Economic Performance Highlights [B.1]

Uraian	2021	2020	2019	Description
Total Pembiayaan Berkelanjutan (Rp-Juta)	30,887,232	29,978,393	33,526,866	Total Sustainable Finance (Rp-Million)
Total Pendapatan (Rp-Juta)	9,702,731	9,362,085	8,351,508	Total Revenues (Rp-Million)
Laba Bersih (Rp-Juta)	2,519,619	2,101,671	2,939,243	Net Profits (Rp-Million)
Pemasok Lokal (Entitas)	710	973	786	Local Suppliers (Entities)
Tenaga Kerja Lokal (orang)	5,777	5,985	5,949	Local Manpower (persons)

Ikhtisar Kinerja Lingkungan | Environmental Performance Highlights [B.2]

Uraian	2021	2020	2019	Description
Penghematan Kertas (%)	13.58	39.02	15.63	Paper saving (%)
Intensitas Energi (GJ/Juta Rupiah)	0.002	0.002	0.003	Energy intensity (GJ/Million Rupiah)
Penghematan Emisi GRK (Ton CO ₂)	22.80	765.40	661.40	GHG emission reduction (Tons CO ₂)
Penghematan Air (%)	22.26	24.94	15.40	Water saving (%)

Ikhtisar Kinerja Sosial | Social Performance Highlights [B.3]

Uraian	2021	2020	2019	Description
Realisasi Biaya CSR (Rp Juta)	2,890	3,791	3,209	Realized CSR spending (IDR Million)
Jumlah Karyawan yang mengikuti pelatihan dan pendidikan (orang)	5,752	5,977	5,934	Total employees attending training and education programs (persons)
Total Man Hours	23.89	11.43	6.37	Total Man Hours
Total Penerima Manfaat CSR	77,891	30,179	18,003	Total CSR Beneficiaries
Total Realisasi Program CSR	57	34	42	Total CSR Programs Realized

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategies [A.1,102-15]

Sebagai bentuk komitmen untuk mendukung Keberlanjutan, Bank menerapkan *Kerangka Keberlanjutan* yang difokuskan pada Pelanggan, Inovasi, Tata Kelola, Sumber Daya Manusia, dan Masyarakat Lokal.

Tujuan Keberlanjutan Bank

Bank berupaya untuk meningkatkan kehidupan sosial dan kesejahteraan sosial secara holistik dengan terus berkontribusi pada aspek 5P (*People, Planet, Prosperity, Peace, dan Partnership*).

Menciptakan Nilai Keberlanjutan

Bank memastikan bahwa pemberian manfaat kepada masyarakat sudah disertai dengan nilai tambah yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas hidup, sebagaimana disebutkan dalam visi Bank. Salah satu wujud nyata dari langkah ini adalah pemberian edukasi literasi keuangan dan upaya pendampingan, terutama bagi generasi muda serta pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Bank juga selalu melibatkan karyawan lewat wadah ONVolunteer, sebagai bagian komitmen Bank dalam mewujudkan Indonesia yang berkelanjutan. [F.1, FS16]

Target Keberlanjutan Bank

Bank telah menetapkan target keberlanjutan, yaitu terus memperkuat model bisnis Bank, salah satunya dengan menetapkan penyaluran dana portofolio hijau selama 5 tahun pertama (2019-2023) sebesar Rp200 miliar setiap tahun. Bank juga akan terus melanjutkan proses transformasi, memperkuat *branding*, mengoptimalkan sinergi dengan Grup Bank OCBC serta memperkuat pelaksanaan inisiatif berkelanjutan. [F.1, FS11]

Kompetensi Utama Perusahaan

1. Disiplin dalam pengelolaan risiko
2. Menyediakan produk bervariasi
3. Percepatan teknologi digital
4. Sumber daya manusia

TUJUAN STRATEGI KEBERLANJUTAN PERUSAHAAN

Pemegang Saham: Bank menjalankan usaha untuk jangka panjang dan memberikan pengembalian yang berkelanjutan kepada pemegang saham.

Pelanggan: Bank berkomitmen untuk bersikap adil dan memberikan layanan, solusi, dan pengalaman perbankan terbaik kepada nasabah secara konsisten melalui digitalisasi yang menjawab kebutuhan nasabah secara menyeluruh (*one stop services*) – mulai dari kegiatan perbankan sehari-hari (pembayaran dan transfer) hingga kebutuhan investasi dan perencanaan dan pengelolaan keuangan.

Committed to supporting Sustainability, the Bank implemented *Sustainability Framework* focusing on Customers, Innovation, Governance, Human Resources, and Local Community.

The Bank Sustainability Goals

The Bank strived to holistically improve social life and welfare by continuously contributing to the 5P (People, Planet, Prosperity, Peace, dan Partnership).

Creating Sustainability Value

The Bank ensured that benefits distributed to the community have added values that can be utilized to enrich the quality of life, as stated in the Bank's vision. As seen on the Bank's financial literacy education and mentoring, especially for your generation and Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) practitioners. The Bank also engaged its employees through the ONVolunteer, as part of the Bank's commitment to achieving a sustainable Indonesia. [F.1, FS16]

The Bank Sustainability Targets

The Bank has set sustainability targets to continue strengthening its business model, which includes its green portfolio financing target for the first 5 years (2019-2023) of Rp200 billion annually. The Bank will also continue the transformation process, strengthen branding, optimize synergies with OCBC Bank Group, and effectively strengthen the implementation of sustainability initiative. [F.1, FS11]

Corporate Core Competencies

1. Discipline in managing risks
2. Provide a variety of products
3. Digital technology acceleration
4. Human resources

CORPORATE SUSTAINABILITY OBJECTIVES [A.1,102-15]

Shareholders: The Bank aims to operate for the long term and provide sustainable returns to shareholders.

Customers: The Bank commits to act fairly and provide the best services, consistently offer the best banking solutions and experience to customers through digitalization that addresses all customer needs (one-stop services) – from daily banking (payment and transfer) to investment and financial planning and management.

Karyawan: Bank memandang karyawan sebagai aset terpenting dan terus berinvestasi dalam pertumbuhan pribadi maupun profesional mereka melalui pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta sejalan dengan nilai-nilai Bank, sehingga dapat beradaptasi dengan tantangan perkembangan bisnis di masa depan. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai Bank 'BISA'. Bank memastikan bahwa setiap karyawan, tanpa membedakan gender, memiliki kesempatan yang sama untuk berkembang dan menempati posisi berdasarkan kapabilitas. Selain itu, Bank juga menunjukkan kepeduliannya dengan menghormati, memahami, dan mendukung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama.

Komunitas Lokal: Keterlibatan dan dukungan untuk komunitas di sekitar Bank dilakukan secara berkelanjutan. Bank membangun dan berinvestasi untuk masa depan yang lebih baik dan membuat dampak berkelanjutan untuk masyarakat, salah satunya melalui inisiatif edukasi perbankan untuk mendukung peningkatan literasi keuangan masyarakat. [FS16]

Lingkungan: Bank mempromosikan agenda perubahan iklim, mendukung nasabah dalam menjalankan proyek rendah karbon dan memberikan pendanaan berkelanjutan yang mampu memberi dampak signifikan bagi lingkungan.

Kerangka Keberlanjutan

Bank menciptakan *Kerangka Keberlanjutan* untuk membantu individu, masyarakat dan industri dalam menyalurkan aspirasi mereka dengan menyediakan inovasi yang lebih dari layanan perbankan guna menjawab kebutuhan para pemangku kepentingan.

Bank melakukan pendekatan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan pada seluruh lini bisnis untuk mencapai tujuan keberlanjutan Bank. *Kerangka Keberlanjutan* Bank berfokus pada lima pilar yang menjadi strategi dan panduan untuk menciptakan dampak sosial dan lingkungan yang positif. Selain itu, *Kerangka Keberlanjutan* juga digunakan untuk mendorong pertumbuhan bisnis dan aktivitas yang dapat menciptakan nilai-nilai jangka panjang bagi Bank dan seluruh pemangku kepentingan. Hal ini diwujudkan melalui pengelolaan 15 faktor material Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) untuk mendukung pencapaian 8 Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Bank yakin bahwa *Kerangka Keberlanjutan* ini memiliki dampak positif terbesar di lingkungan usaha Bank.

Employees: Employees are our key assets and we will continue to invest in their personal and professional growth through training programs. We aim to increase employees' skills and the Bank's value, thus allowing the Bank to adapt to the future challenges in business development. As in line with the Bank's value "BISA". The Bank ensures equal opportunity employment for each and everyone to grow and have the same playfield based on capabilities not gender. Furthermore, the Bank also care by respecting, understanding, and supporting each other to achieve shared goals.

Local Communities: The Bank engages and supports its surrounding communities in a sustainable manner. The Bank builds and invests for a better future and makes a sustainable impact for the society, for example by rolling out banking education initiatives to support financial literacy improvement for the community. [FS16]

Environment: The Bank promotes climate change agenda, support our customers in adopting low-carbon projects and provide sustainable financing that can create significant impacts on the environment.

Sustainability Framework

The Bank established the Sustainability Framework to help individuals, communities and industry to channel their aspirations by providing innovations beyond banking services to address the needs of these stakeholders.

The Bank embed a responsible and sustainable approach into all of our business segments to achieve the Bank's sustainability goals. The Bank's *Sustainability Framework* focuses on five priority pillars that serve as our strategy and guidance for creating positive social and environmental impacts. It is also used as a framework to grow our businesses and activities to create long-term values for the Bank and all stakeholders. All realized through the management of 15 material ESG factors and aligned them with 8 global sustainable development agendas. The Bank believed that the *Sustainability Framework* enables us to deliver greatest positive impact in particular around the offices and our key markets.

KERANGKA KEBERLANJUTAN BANK OCBC NISP

BANK OCBC NISP SUSTAINABILITY FRAMEWORK

Pilar 1: Mengedepankan Nasabah <i>Putting Customer First</i>	Pilar 2: Membangun Masa Depan yang Berkelanjutan <i>Building Sustainable Future</i>	Pilar 3: Bertindak dengan Integritas <i>Acting with Integrity</i>	Pilar 4: Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia <i>Valuing Our People</i>	Pilar 5: Pengembangan Sosial dan Masyarakat <i>Engaging Communities</i>
Menyediakan layanan keuangan inovatif dan pengalaman perbankan terbaik bagi pelanggan. Providing innovative financial services and a seamless banking experience for our customers.	Berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pembangunan berkelanjutan yang bertanggung jawab melalui solusi pembiayaan, serta pengelolaan jejak lingkungan dari operasi Bank. Contributing to responsible economic growth and sustainable development through our financing solutions, as well as managing the environmental footprint of our own operations.	Menanamkan praktik bisnis yang bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan dan melindungi nilai bagi para pemangku kepentingan kami dalam jangka panjang. Embedding responsible business practices to safeguard trust and protect value for our stakeholders over the long term.	Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dengan keragaman komposisi sehingga memungkinkan karyawan kami untuk menyadari potensi yang dimiliki. Creating a comfortable and favorable working environment that welcomes diversity and enables our people to realize their full potential.	Berkontribusi pada komunitas yang sehat, berkembang dan inklusif melalui bisnis inti, program CSR, sukarelawan karyawan serta kemitraan. Contributing to healthy, thriving and inclusive communities through our core business, CSR programs, employee volunteering and partnerships.

15 Faktor Material LST | 15 Material ESG Factors

<ul style="list-style-type: none"> Customer Experience Financial Inclusion Digitalization 	<ul style="list-style-type: none"> Responsible Financing Sustainable Financing Sustainability themed Product and Investing Environmental Footprint 	<ul style="list-style-type: none"> Strong Governance Fair Dealing Combating Financial Crimes and Cyber Threats 	<ul style="list-style-type: none"> Employee Health, Safety and Wellbeing Inclusive Workforce Talent Management and Retention 	<ul style="list-style-type: none"> Economic Contributions Community Development
--	--	---	---	---

Mendukung 8 SDG | Supporting to 8 SDGs



Kerangka Keberlanjutan Bank telah selaras dengan: POJK No. 51/POJK.03/2017 dan SEOJK No.16/SEOJK.04/2021
The Bank Sustainability Framework aligned with the following regulations: OJK Regulation (POJK) No. 51/2017 and OJK Circular Letter (SEOJK) 16/SEOJK.04/2021

DUKUNGAN BANK OCBC NISP TERHADAP SDG

Sejak awal 2016, 193 negara di dunia telah sepakat untuk menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan skala global sebagaimana dirumuskan dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs), atau disebut juga Global Goals pada Konferensi Tingkat Tinggi Perserikatan Bangsa Bangsa (KTT PBB).bulan September 2015. Rumusan SDGs menyajikan agenda global dalam menangani berbagai tantangan yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan SDGs diperlukan investasi sebagai solusi baru dan kerjasama kemitraan di sektor publik, swasta, serta sipil.

BANK OCBC NISP'S CONTRIBUTION TO THE SDGs

Since early 2016, 193 countries have been working towards the global sustainable development concept, formulated as the *Sustainable Development Goals* (SDGs). Also known as the Global Goals, the SDGs were adopted at the United Nations General Assembly in September 2015. The SDGs represent a global agenda to address various challenges faced by societies. The attainment of SDGs demand for innovative investments and working in partnerships between the public, private, and civil society sectors.

Dukungan Bank terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) dilakukan difokuskan pada 8 tujuan SDGs, di mana Bank dapat memberikan dampak terbesar dan bermakna.

Our support to the SDGs focuses on 8 goals where the Bank can make the biggest and most meaningful impacts.

Berikut ini kontribusi yang telah dilakukan untuk mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs). [F.25]

Below were our contributions to the SDGs. [F.25]



DUKUNGAN BANK TERHADAP KEUANGAN KEBERLANJUTAN

Sejak tahun 2014, OJK telah meluncurkan *roadmap* keuangan berkelanjutan sebagai langkah strategis dan sistematis dalam mengarahkan sektor jasa keuangan untuk berperan aktif serta berkontribusi positif dalam proses pembangunan berkelanjutan yang bertumpu pada 5P (*People, Planet, Prosperity, Peace, dan Partnership*).

THE BANK'S CONTRIBUTION TO SUSTAINABLE FINANCE

Since 2014, the OJK launched the sustainable finance roadmap as a strategic and systematic step in directing the financial services sector to play an active role to the sustainable development process based on the 5Ps (*People, Planet, Prosperity, Peace, dan Partnership*).

Peta jalan *Keuangan Berkelanjutan* bertujuan untuk mengarahkan Bank, selaku Lembaga Jasa Keuangan (LJK), 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 (POJK 60)* tentang *Penerbitan dan Persyaratan Efek Bersifat Utang Berwawasan Lingkungan*.

The Sustainable Finance Roadmap aims to direct Banks, as Financial Services Institution (FSI), to start implementing green financing. This roadmap underlies the issuance of *OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 (POJK 51) concerning the Implementation of Sustainable Finance and OJK Regulation No. 60/POJK.04/2017 (POJK 60) concerning the Issuance and the Terms of Green Bond*.

Bank merespon POJK tersebut dengan mengeluarkan *Kerangka Kerja Pembiayaan yang Bertanggung Jawab (PBJ)* dan *Kebijakan PBJ* pada bulan September 2017. Di dalam *Kerangka Kerja* tersebut, Bank telah memasukkan *prinsip-prinsip Keuangan Berkelanjutan* dalam proses pemberian fasilitas pembiayaan. Kerangka kerja ini juga menetapkan keseluruhan pendekatan yang diambil Bank dalam mengelola risiko-risiko terkait LST dalam aktivitas pemberian kredit. Sebagai turunan *Kerangka Kerja* ini, Bank membuat *Kebijakan PBJ* yang bertujuan untuk menilai risiko LST Nasabah dan kegiatan operasionalnya. Bank akan mempertimbangkan hasil penilaian risiko LST dalam pemberian persetujuan fasilitas kredit Nasabah, penerbitan surat utang dan transaksi *underwriting*.

In response to the above POJKs, the Bank developed its *Responsible Financing (RF) Framework and RF*, which were issued in September 2017. The Bank also incorporated the principles of *Sustainable Finance* in providing financing facilities into the *Framework*. This framework also determined the Bank's approaches in managing risk of Environment, Social, and Governance (ESG) for lending. Cascaded from this framework, the Bank prepared the RF Policy that aimed at evaluating ESG risk on Customers and its operations. The Bank will take into account the assessment results of ESG risk when providing the lending approval for Customers, issuance of securities, and underwriting transactions.

Selanjutnya, dari tahun 2018 hingga tahun 2020, Bank telah mengeluarkan Kebijakan PBJ untuk sektor industri tertentu yang memiliki risiko LST lebih tinggi dan dapat menimbulkan risiko reputasi signifikan, seperti sektor Pertanian dan Kehutanan, Energi (Pembangkit dan Migas), Pertambangan dan Mineral Logam, Kimia, Infrastruktur dan Pengelolaan Limbah. Bank telah mengintegrasikan proses pemberian PBJ sebagai bagian dari proses pemberian kredit segmen *Business Banking*. Lebih lanjut, panduan teknis terkait petunjuk pengisian *ESG Risk Assessment Template* juga telah selesai disusun untuk dapat digunakan sebagai acuan bagi Unit Bisnis dalam melakukan penilaian atas Calon Debitur/Debitur terkait dengan risiko LST. [E.3, 102-11, FS.3]

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

Selanjutnya mulai bulan Februari 2021, Bank berkomitmen untuk tidak lagi memberikan pembiayaan termasuk pembiayaan kembali tambang *thermal coal*. *Thermal Coal* merupakan batu bara yang dibakar untuk menghasilkan uap dan digunakan pada pembangkit listrik untuk menghasilkan listrik, atau dikenal sebagai batu bara uap (*steam coal*).

Dalam penerapan POJK 51, Bank membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk periode 5 tahun (2019-2023). Penyampaian RAKB untuk tahun 2021 merupakan penyampaian kali keempat kepada OJK untuk periode 2021 sampai dengan 2023. RAKB yang disetujui oleh Direksi dan Dewan Komisaris tersebut, menjabarkan tantangan yang dihadapi Bank selama tahun 2020 dalam upaya menerapkan keuangan berkelanjutan di tengah merebaknya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan perlambatan ekonomi di sebagian besar sektor usaha. Hal ini tentunya juga berimbas pada industri perbankan di Indonesia secara keseluruhan, seperti melambatnya penyaluran dana sebagai akibat menurunnya aktivitas perekonomian. Bank harus berhati-hati dalam mengelola bisnisnya sebagai fungsi intermediasi.

Selain menjabarkan tantangan, RAKB juga memuat pencapaian dan rencana kegiatan Bank yang mendukung *Keuangan Berkelanjutan*, baik dari sisi produk dan/atau jasa maupun peningkatan kompetensi karyawan serta kesiapan organisasi dalam memberikan kontribusi yang positif pada aspek ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Struktur Tata Kelola Keberlanjutan [E.1, 102-18]

Bank telah membentuk *Sustainability Council* pada bulan Oktober 2019 dan selama tahun 2021 sudah melakukan 2 kali pertemuan dengan agenda terkait penerapan keuangan berkelanjutan serta pencapaiannya, serta rencana penerapannya di masa mendatang. *Sustainability Council*

Furthermore, during 2018 to 2020, the Bank had issued RF Policy for certain industrial sectors with higher ESG risk and can pose significant reputation risk, such as Agriculture and Forestry, Energy (Power Generation and Oil and Gas), Mining and Metals, Chemical, Infrastructure and Waste Management. The Bank has embedded RF processes as part of the Credit Processing Procedure for the Business Banking segment. Furthermore, technical guidelines containing instructions for filling out the ESG Risk Assessment Template have also been prepared to assist Business Units to assess the prospective debtors in relation to ESG risk. [E.3, 102-11, FS.3]

Since April 2019, the Bank committed to discontinue new financing to coal power plants and new coal mines. This initiative was followed with another decision in August 2019 to not provide new financing for commercial logging operations in tropical rainforests as well as the production and trading of timber or other forestry products from forests that were not managed sustainably.

Moreover, since February 2021, the Bank committed to no longer provide financing, including refinancing, for thermal coal mines. Thermal Coal is coal that is burned to produce steam and used in power plants to generate electricity or known as steam coal.

In implementing POJK 51, the Bank prepared a Sustainable Finance Action Plan (RAKB) for a 5 period (2019 - 2023). The 2020 RAKB is the third RAKB submitted to the OJK for the period of 2021 to 2023. In the approved RAKB by the Board of Directors and the Board of Commissioners, the Bank elaborated on the challenges during 2020 in implementing sustainable finance, namely the surge of COVID-19 pandemic that has disrupted economic activities across most of our business sectors. This situation inevitably affected Indonesia's banking industry in general, such as lending ebbed due to uncertainties and economic downturn. The Bank must be more cautious in managing its business as an intermediary entity.

RAKB also contained the Bank's achievements and activity plans that support *Sustainable Finance*, both in terms of products and/or services as well as efforts to increase employee competencies and organizational readiness to make positive contributions to economic, environmental and social aspects.

Sustainability Governance Structure [E.1, 102-18]

The Bank established a Sustainability Council in October 2019. In 2021, the council held two meetings with the following agendas: the implementation of sustainable finance and its achievement as well as the plan for future implementation. The Sustainability Council is chaired

dipimpin oleh Presiden Direktur dengan anggota terdiri dari beberapa Direktur dan manajemen senior mewakili unit bisnis dan unit pendukung yang terlibat dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Tanggung jawab *Sustainability Council* adalah:

1. Menyusun, mengkaji, dan merekomendasikan prioritas dan kegiatan dalam RAKB untuk disetujui oleh Direksi.
2. Memantau pelaksanaan RAKB dan menyampaikannya kepada Direksi.
3. Mengembangkan, mengkaji, dan menyetujui kerangka Laporan Keberlanjutan.
4. Melakukan kajian dan merekomendasikan Kerangka Kerja Keberlanjutan dan praktik-praktik untuk mendukung implementasi faktor-faktor LST.

Kendala, Tantangan, dan Peluang [E.5, 102-44]

Pandemi COVID-19 memunculkan tantangan yang berat bagi kehidupan, menuntut setiap individu berani bertahan, berjuang dan bertindak kreatif agar dapat mengubah tantangan menjadi peluang. Sejalan dengan visi untuk *'Menjadi mitra tepercaya untuk meningkatkan kualitas hidup'*, Bank senantiasa siap mengambil peran lebih dan mendampingi masyarakat di tengah berbagai keterbatasan ruang gerak dalam masa pandemi. Secara bersama-sama menjadi agen perubahan dan memberikan dampak positif kepada ekonomi, sosial, serta lingkungan berkelanjutan.

Bank berkomitmen mengambil peran lebih besar dari sekadar mitra perbankan yang menyediakan solusi finansial lewat perwujudan visinya. Hal ini diwujudkan dengan tiga komitmen besar Bank yakni: Komitmen terhadap Kegiatan Perbankan yang Bertanggung jawab (*Responsible Banking*), Kemampuan Menjaga Kinerja Positif untuk Memberikan Rasa Aman kepada Nasabah (*Sustainable Business Operation*) dan Kemampuan Menjaga Kinerja Positif untuk memberikan dampak kepada kegiatan sosial dan lingkungan yang berkelanjutan (*Creating Social and Environment Positive Impact*).

Bank berhasil untuk tetap menjalankan berbagai program CSR secara konsisten, bahkan implementasi berbagai program dapat ditingkatkan. Peningkatan tersebut dapat terlihat baik dari jumlah penerima manfaat, jumlah program yang dijalankan, maupun dari kualitas program dan dampak yang dinikmati penerima manfaat. Bahkan dengan dukungan teknologi, penerima manfaat untuk program edukasi juga semakin meluas di seluruh Indonesia.

Bank senantiasa mencari peluang-peluang bisnis untuk mewujudkan Keuangan Berkelanjutan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penerapan manajemen risiko. Bank juga telah melakukan pemetaan dan penyesuaian aktivitas yang akan dilakukan agar sejalan dengan Prioritas OJK serta upaya mendukung pilihan SDGs.

by the President Director and comprises of Directors and senior management team members representing business units and supporting units involved in the implementation of Sustainable Finance.

Responsibilities of the Sustainability Council are:

1. Develop, review, and recommend priorities and activities in the RAKB for the Board of Directors approval.
2. Monitor the implementation of the RAKB and report to the Board of Directors.
3. Develop, review, and approve the Sustainability Report framework.
4. Review and recommend the Sustainability Framework and practices to support the implementation of ESG factors.

Obstacles, Challenges, and Opportunities [E.5, 102-44]

The COVID-19 pandemic has brought unprecedented challenges for humanity, which require each individual to always be gallant in surviving, striving, and acting creatively turning challenges into opportunities. Bank OCBC NISP in line to its vision *'To be the trusted partner to enrich quality of life'* aspires to take a more prominent role and walk side by side with Indonesian society amidst every limitation brought by the pandemic. Together we strive to become the agent of change and provide positive impetus to improve the economic, social, as well as sustainable environment.

The Bank is committed to take a more prominent role to realize its vision of beyond just a banking partner who provide financial solutions. The Bank intends to realize its vision through the Bank's three fundamental commitments; commitment to responsible banking activities, commitment to sustainable business operation, and commitment to contribute positively to sustainable social and environment impact.

The Bank has succeeded in consistently implementing and improving the various CSR programs. This is evident both in terms of the quantity of the number of beneficiaries and the number of programs implemented, as well as in terms of the quality of the programs and the impact received by the beneficiaries. Additionally, with the support of technology, beneficiaries for educational programs were also expanding throughout Indonesia.

The Bank is always looking for business opportunities to realize Sustainable Finance while still paying attention to the prudent principle and the application of risk management. The Bank has also mapped and adjusted the activities to be carried out with OJK Priorities and supported the choice of SDGs.

PILAR 1: MENGEDEPANKAN NASABAH

Pillar 1: Putting Customer First

DIGITALISASI

Pentingnya Digitalisasi Saat Ini

Saat ini, teknologi digital menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan modern, terutama di masa pandemi COVID-19. Pembatasan aktivitas menjadikan teknologi digital sebagai harapan bagi nasabah yang menginginkan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan finansialnya.

Bank memahami kebutuhan dan ekspektasi tersebut dengan memperkuat dan meningkatkan upaya transformasi dalam pelayanan digital. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Program transformasi digital Bank masih terus dijalankan sebagai bagian dari peningkatan kualitas layanan kepada nasabah dengan memberikan *customer experience* terbaik. Strategi digitalisasi Bank dikembangkan oleh *Strategic Innovation Group*.

Di tahun 2021, Bank terus mengembangkan kapabilitas dari *ONe Mobile* dan *Velocity@OCBCNISP* sebagai *platform* perbankan berbasis digital untuk melayani berbagai kebutuhan finansial nasabah, disamping untuk mengakuisisi nasabah baru. *Platform* ini didukung layanan *advisory* yang dikembangkan dengan memanfaatkan digitalisasi *RM Mobile*.

Di samping itu, Bank juga mengembangkan teknologi kanal terintegrasi untuk konektivitas antara kantor cabang, *contact center*, *internet banking*, *mobile banking*, situs *web*, beragam *platform* media sosial, dan inisiatif lainnya. [F.26]

Bank juga menyadari bahwa layanan yang diberikan harus bisa terintegrasi antara lain ekosistem diluar Bank. Melalui pengembangan solusi *open banking*, *Application Programming Interface* (API), dan penyediaan beragam layanan perbankan yang terintegrasi dengan mitra (Layanan *BaaS – Banking as a Service*), Bank akan terus memperluas kemudahan akses terhadap beragam layanan finansial. [103-2, 103-3, F.26]

DIGITALIZATION

The Importance of Digitalization Today

Digital technology has become an integral part of modern societies, especially during the COVID-19 pandemic. Mobility restrictions have made digital technology as the solution to our customers who seek convenience in meeting their financial needs.

The Bank understands that need and expectation. In response, we have strengthened and continued to elevate our digital service transformation. [103-1]

Management Approach

The Bank continued to deploy the Bank's digital transformation program as part of the service quality improvement to customers by providing the best customer experience. The Bank's digitalization strategy is developed by the Strategic Innovation Group.

In 2021, the Bank continued to develop the capabilities of *ONe Mobile* and *Velocity@OCBCNISP* as the digital-based banking platforms to serve various customers' financial needs, as well as to acquire new customers. The platforms were supported by our advisory service that we developed by leveraging our digitalization initiative with *RM Mobile*.

In addition, the Bank also developed integrated channel technology for connectivity between branch offices, contact centre, internet banking, mobile banking, websites, various social media platforms, and other initiatives. [F.26]

The Bank also realized that banking services must be integrated with the ecosystem outside the Bank. Through open banking solutions, the *Application Programming Interface* (API), and the provision of various banking services integrated with partners (*BaaS Services – Banking as a Service*), the Bank will continue to expand the convenience of access to various financial services. [103-2, 103-3, F.26]

Kinerja Kami | Our Performance

Total nilai transaksi digital
Total digital transaction value

Rp**919.4** triliun
trillion

56% Pertumbuhan nilai transaksi
Growth of transaction value

Frekuensi transaksi layanan ONe Mobile meningkat 17% YoY dengan nilai pertumbuhan transaksi dan jumlah pengguna masing-masing meningkat 20% dan 19% YoY.
Frequency of transactions on ONe Mobile service increased by 17% YoY with 20% and 19% growth of transaction value and number of users, respectively.

Transaksi keuangan dilakukan secara digital
Digital financial transactions

96% ↑ **94%**

meningkat dari tahun 2020
increased from 2020



Nilai transaksi pada layanan Velocity@ocbcnisp
Transaction value of Velocity@ocbcnisp service

64% ↑ YoY

dengan jumlah transaksi dan jumlah pengguna masing-masing meningkat 20% dan 11% YoY | with 20% and 11% YoY growth of transactions and number of users respectively.

Transaksi reksadana dilakukan secara digital
Digital mutual funds transaction

19% ↑ YoY

49% ↑ YoY

Pertumbuhan volume transaksi
growth of transaction volume



Transaksi obligasi dilakukan secara digital
Digital mutual funds transaction

78% ↑ YoY

81% ↑ YoY

Pertumbuhan volume transaksi
growth of transaction volume



Di tengah digitalisasi perbankan yang sedang berkembang pesat, Bank berkomitmen penuh melakukan berbagai upaya untuk mencegah dan mengantisipasi risiko pelanggaran terhadap privasi data Nasabah. [416-1, F.27, F.28]

In the midst of fast-growing banking digitalization, the Bank is fully committed to carrying out various measures to prevent and anticipate the risk of Customers' data breach. [416-1, F.27, F.28]

MENGEMBANGKAN LAYANAN NASABAH

Pentingnya Nasabah bagi Bank

Sebagai mitra terpercaya dalam meningkatkan kualitas hidup, Bank terus berupaya memberikan pelayanan keuangan terbaik sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kehidupan nasabah. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank berkomitmen penuh selalu mendampingi Nasabah, bertumbuh kembang bersama secara berkelanjutan dan tulus berbagi pengetahuan. Hal ini sejalan dengan tekad Bank untuk mewujudkan *Branded Customer Experience* yang dilandasi dengan *W.O.W. service values*: kepercayaan Nasabah (*trustworthy*), tanggap memenuhi kebutuhan Nasabah (*responsive*) dan memberikan kehangatan dalam pelayanan (*warm*).

Sesuai komitmen Bank untuk terus meningkatkan pelayanan bagi Nasabah, Bank melakukan berbagai inovasi baik pada kanal digital maupun Kantor Cabang. Bank juga secara aktif melakukan pengukuran kepuasan Nasabah melalui survei yang dilakukan terhadap *touch points* dan pengalaman perbankan Nasabah. [103-2, 103-3, F.30]

IMPROVING CUSTOMER EXPERIENCE

The Importance of Customers for the Bank

As a trusted partner to enrich the quality of life, the Bank continuously provides the best financial services as a solution to meet customer needs and improve their lives. [103-1]

Management Approach

The Bank is entirely committed to always being there for its Customers, expanding together in a sustainable way, and openly exchanging information. This aligns with the Bank's commitment to deliver *Branded Customer Experience*, which is based on the *W.O.W. service values*: customer trust (*trustworthy*), readiness to serve customer's needs (*responsive*), and warmth in service (*warm*).

As part of its commitment to consistently improve services for Customers the Bank has implemented a number of innovations, both on digital platforms and in branch offices. The Bank conducts regular surveys on touch points and Customers experiences to track customer satisfaction. [103-2, 103-3, F.30]

Kinerja Kami | Our Performance

Total pengaduan selama tahun 2021 [F.24]
Total complaints filed in 2021

 **7,237**

Turun 29% dibanding tahun
sebelumnya 10.258 pengaduan
Decreased from 10,258 complaints
filed in the previous year.

Pencapaian SLA penyelesaian
pengaduan Nasabah
SLA achievement for
Customers' complaints

 **93%**

412

Pujian yang disampaikan Nasabah melalui kanal yang dimiliki Bank.
Customers submitted compliments through the Bank's channels.

 **81%**

Nasabah menyatakan puas terhadap *touch points* (contact center, kantor cabang, aplikasi ONe Mobile, Relationship Manager dan penanganan pengaduan Nasabah).
Nasabah satisfied to the touch points (contact center, branches, ONe Mobile application, Relationship Manager and Customers complaints handling). [F.30]

Pengelolaan pengaduan dan masukan yang disampaikan Nasabah/Non-Nasabah kepada Bank diproses dan dimonitor secara efektif dan responsif oleh *Unit Customer Care* sesuai dengan Persetujuan Tingkat Layanan dan ketentuan yang berlaku. [F.17]

The management of complaints and feedbacks submitted by Customers/Non-Customers to the Bank is processed and monitored effectively and responsively by the Customer Care Unit in accordance with the Service Level Agreement (SLA) and regulatory provisions. [F.17]

Pengaduan yang paling banyak disampaikan oleh Nasabah adalah terkait transaksi transfer *online* di aplikasi ONe Mobile dan transaksi tarik tunai di ATM OCBC NISP dan ATM jaringan PRIMA/Bersama. Ditengah meningkatnya transaksi secara digital, Bank senantiasa berkomitmen dan berupaya maksimal dalam melindungi kerahasiaan dan pencegahan hilangnya data Nasabah. [418-1]

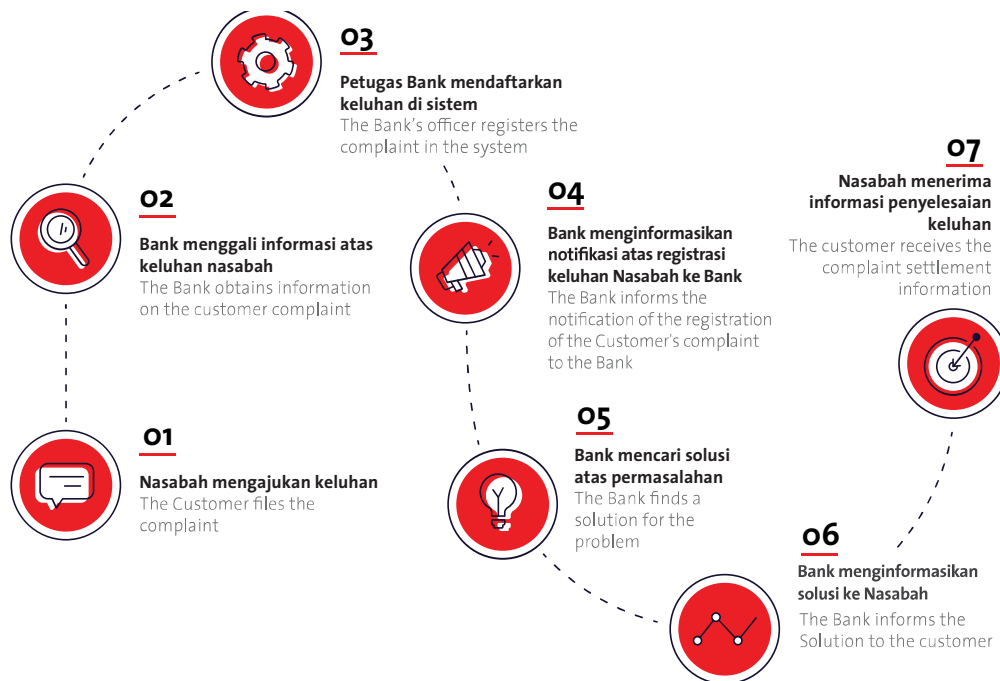
The most complaints submitted by Customers are related to online transfer transactions and cash withdrawal transactions at OCBC NISP ATMs and PRIMA/Bersama ATM networks. Despite the rise in digital transactions, the Bank remains dedicated to maintaining confidentiality and preventing the loss of Customer information. [418-1]

Tahapan Pengaduan Nasabah

Bank memiliki alur penanganan pengaduan nasabah, sebagai berikut:

Customer Complaint Handling Cycle

The following is the Bank's workflow of customer complaints handling:



Media pengaduan nasabah Bank adalah sebagai berikut: [F.24] Channels for customer complaints: [F.24] The importance of

Telepon Telephone	: 1500-999 atau +62-21-26506300 (dari luar negeri from abroad)
WhatsApp	: 0812-1500-999
E-mail	: tanya@ocbcnisp.com
Website	: www.ocbcnisp.com
Social media (twitter)	: @TanyaOCBCNISP
Aplikasi ONe Mobile ONe Mobile app	: Dapat diunduh melalui Google Play Store atau App Store Can be downloaded at Google Play Store atau App Store
Kantor-kantor Cabang Branch offices	: Informasi alamat Kantor Cabang Bank dapat diakses di situs web www.ocbcnisp.com Address of the Bank's branches can be accessed at www.ocbcnis.com.

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

Kategori Category	Selesai Resolved		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Unresolved		Jumlah Total
	Total	%	Total	%	Total	%	
Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan Interest /Profit Sharing/Margin	36	0.5%	0	0%	0	0%	36
Denda Penalty	1	0.01%	0	0%	0	0%	1
Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi Administration/Provision/Transaction Expenses	517	7.1%	8	0.1%	0	0%	525
Kegagalan/Keterlambatan transaksi Failed/Late Transaction	5,686	78.6%	113	1.6%	0	0%	5,799
Jumlah tagihan/Saldo rekening Balance	806	11.1%	57	0.8%	0	0%	863
Lainnya Others	13	0.2%	0	0%	0	0%	13
Total	7,059	98%	178	2%	0	0	7,237

INKLUSI KEUANGAN

Pentingnya Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan menjadi solusi yang tepat untuk mempercepat pemulihan ekonomi pasca pandemi COVID-19. Meluasnya akses keuangan dapat mengurangi ketimpangan kesejahteraan masyarakat. Inklusi keuangan juga bertujuan memberikan dukungan finansial bagi seluruh lapisan masyarakat dan pelaku usaha, terutama yang sulit dijangkau. Bank membantu individu dan bisnis di seluruh komunitas untuk membangun ketahanan finansial mereka dengan menyediakan produk dan layanan keuangan yang inovatif dan mudah diakses. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank berkomitmen menyediakan produk dan jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai kalangan. Bank membantu masyarakat memperluas akses keuangan dengan cara yang mudah dan inovatif. [103-2, 103-3, F.26]

Di tahun 2021, Bank menyediakan produk dan layanan melalui *platform* digital untuk memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan keuangan mereka. [F.26]

FINANCIAL INCLUSION

Financial Inclusion

Financial inclusion emerges as the most reasonable solution to accelerate economic recovery after the COVID-19 pandemic. Broadening access to finance can reduce inequality in people's welfare. Financial inclusion is to provide financial support for all levels of society and business actors, especially those that are difficult to reach. The Bank helps individuals and businesses across communities to build their financial resilience by providing innovative and accessible financial products and services. [103-1]

Management Approach

The Bank committed to provide products and services that can meet the needs of people from all walks of life. The Bank reaches out to the public to expand access to finance in an easy and innovative way. [103-2, 103-3, F.26]

In 2021, the Bank provided digital payment and digital lending products to facilitate the Customers in meeting their financial needs. [F.26]

Kinerja Kami | Our Performance

>353% ↑

Peningkatan jumlah rekening produk **ONE Wallet**
Growth of Number of Account (NoA) in ONE Wallet [203-2]

Rp6.2 miliar | billion

Total transaksi perbankan **ONE Wallet**
Total One Wallet transactions reached

Rp450 miliar | billion

Total dana disalurkan melalui **KTA Digital**
Total KTA Digital loan [203-2]

sekitar
around 38 ribu | thousand

Total Nasabah **KTA Digital**
Total Customer of KTA Digital

ONE Wallet: Kemudahan Dalam Genggaman

Bank meluncurkan *digital payment* produk **ONE Wallet**, untuk memberikan kemudahan layanan dalam melakukan transaksi perbankan. Produk yang diluncurkan tahun 2020 ini ditujukan untuk Nasabah maupun non nasabah. Di tahun 2021, **ONE Wallet** meluncurkan inovasi fitur seperti *QRIS Payment* pada 1 April 2021, *Upgrade Limit QRIS* sampai Rp5 Juta per 15 Juli 2021, dan *Bundling Package* dengan One Mobile & WOB pada 3 Agustus 2021.

ONE Wallet: Convenience in Your Hand

The Bank launched a digital payment platform called **ONE Wallet** for service convenience, available for all Customers and non-Customers. In 2021, **ONE Wallet** launched innovative features: the QRIS Payment was live as of 1 April 2021, QRIS Limit Upgrade up to Rp5 million started 15 July 2021, and Bundling Package with One Mobile & WOB was live on 3 August 2021.

Pinjaman KTA Digital

Bank menyediakan pinjaman KTA Digital yang ditujukan kepada nasabah perorangan dengan pilihan *limit* dan *tenor* yang bervariasi. Di tahun 2021, Bank melakukan inovasi menggunakan *web base (Web on Boarding)* untuk mempercepat proses pengajuan dengan menghilangkan proses distribusi dokumentasi secara fisik. Bank juga bekerjasama dengan *Ecosystem Digital* dan menambahkan saluran pemasaran digital untuk menyesuaikan dengan kondisi pasar saat ini.

KTA Digital Lending

The Bank offered KTA digital lending to Customers with various limits and tenors. In 2021, the Bank innovated with a web-based on-boarding feature that eliminates hard copy documentation processing, to expedite application process. In 2021 the Bank in partnership with digital ecosystem and added digital marketing channel to address the current market conditions.

Penghargaan | Awards



1. CNBC Indonesia Award 2021 - 2021 Breakthrough Award in Digital Banking, by CNBC Indonesia
2. Mobile Banking Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands - (Millennials' Choice), by Iconomics
3. Overseas Banking Indonesia's Most Popular Digital Financial Brands - (Millennials' Choice), by Iconomics
4. Banking Service Excellence Awards 2021, By Infobank Magazine and Marketing Research Indonesia (MRI) in May 2021

Bank Konvensional | Commercial Bank

- Peringkat 1 Kenyamanan Cabang - *Best Branch Convenient*
- Peringkat 1 ATM di Kantor Cabang - *Branch ATM*
- Peringkat 3 *Customer Service*
- Peringkat 3 *Walk-In Channel*
- Peringkat 3 *Call Center*

Bank Syariah | Sharia Business Unit

- Peringkat 1 Teller
- Peringkat 1 ATM di Kantor Cabang - *Branch ATM*
- Peringkat 1 Kenyamanan Cabang - *Best Branch Convenient*
- Peringkat 2 *Walk-In Channel*

PILAR 2: MEMBANGUN MASA DEPAN YANG BERKELANJUTAN

Pillar 2: Building a Sustainable Future

KEUANGAN YANG BERTANGGUNG JAWAB DAN BERKELANJUTAN

Pentingnya Keuangan yang Bertanggung Jawab dan Berkelanjutan

Masalah lingkungan dan sosial seperti ancaman perubahan iklim dan kekurangan sumber daya menjadi isu penting bagi industri perbankan. Dengan mengintegrasikan fokus atas LST dalam pembiayaan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, akan memudahkan Bank untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko LST yang berkembang secara akurat serta transparan. Hal ini bertujuan agar Bank dapat berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan yang salah satunya rendah karbon. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Dalam meminimalkan kemungkinan timbulnya risiko kredit atau pembiayaan, Bank memberikan fasilitas pendanaan sesuai kebijakan dan prosedur yang dimiliki. Bank telah memiliki *Environmental and Social Management System (ESMS)* lengkap, terdiri dari seperangkat kebijakan dan prosedur, pengukuran kinerja, proses pemantauan dan peninjauan, kapasitas internal dalam melakukan identifikasi pengelolaan risiko Lingkungan dan Sosial debitur/calon debitur secara sistematis serta berkelanjutan. [E.3, 102-11, FS.1, FS.2]

Kebijakan tersebut merupakan wujud dari komitmen dan tanggung jawab Bank menjalankan fungsinya sebagai pemberi pembiayaan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. [103-2, 103-3, FS.1, FS.2]

RESPONSIBLE AND SUSTAINABLE FINANCE

The Importance of Responsible and Sustainable Financing

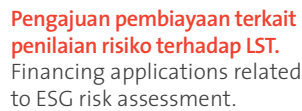
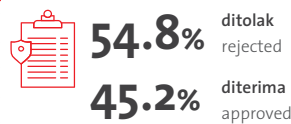
Environmental and social issues, such as the threat of climate change and the lack of resources present a great concern to the banking industry. Integrating Environmental, Social and Governance (ESG) programs which focus on responsible and sustainable financing will help the Bank identify, assess and manage evolving ESG risks more accurately and transparently, thereby enabling the Bank to contribute towards low-carbon sustainable development. [103-1]

Management Approach


To minimize the potential of credit risk or financing risk, we carried out credit process in accordance with our policies and procedures. The Bank has a comprehensive Environmental and Social Management System (ESMS) that comprises a set of policies and procedures, performance measurement, monitoring and review processes, as well as the internal capacity to identify and manage Environmental and Social risks of debtors/prospective debtors systematically and sustainably.

The policies were a manifestation of our commitment and responsibility in providing a responsible and sustainable financing. [103-2, 103-3, FS.1, FS.2]


Kinerja Kami | Our Performance



Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) terbesar dalam portofolio SF | The 3 largest Sustainable Business Activities Categories (KKUB) in the SF portfolio

 Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan | Natural Resources Management and Sustainable Land Use

 Bangunan Hijau
Green Building

 Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (*Eco-Efficient*) | Products that can Reduce Resource Consumption and Generate Less Pollution (*Eco-Efficient*). [203-1, FS7, FS8, FS11]



Dari penilaian LST yang dilakukan Bank selama tahun 2021 kepada 907 debitur, sebanyak 819 Debitur (90,3%) tergolong dalam kategori *full compliant*, 79 Debitur (8,7%) kategori *partial compliant* dan 0% kategori *non-compliant*.

The Bank's ESG assessment conducted for 907 Borrowers in 2021, resulted in a total of 819 Borrowers (90.3%) categorised as full compliant, 79 Borrowers (8.7%) as partial compliant and 0% as non-compliant category.

Bank OCBC NISP telah bergabung dengan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada bulan November 2019 untuk mendukung terciptanya transformasi praktik keuangan berkelanjutan, memperluas peluang bisnis berkelanjutan serta memperkuat sinergi antar Lembaga Jasa Keuangan. [102-12]

Bank OCBC NISP has joined the Indonesia Sustainable Finance Initiative (IKBI) in November 2019 to contribute to the transformation of sustainable finance practices, expand sustainable business opportunities and strengthen synergies among Financial Services Institutions. 79 Borrowers (8.7%) as partial compliant and 0% as non-compliant category. [102-12]

Pada bulan Juni 2021, Bank terpilih kembali sebagai salah satu bank yang masuk dalam Daftar Perusahaan Indeks SRI-KEHATI periode Juli-Desember 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.

In June 2021, the Bank was re-elected as one of the banks in the SRI-KEHATI Index Company Registry for the Period of July-December 2021. This indicates 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 Institutions.

PRODUK DAN INVESTASI BERTEMA KEBERLANJUTAN

Pentingnya Produk dan Investasi Keberlanjutan

Investasi berkelanjutan dan produk keberlanjutan menjadi isu utama dalam beberapa tahun terakhir. Banyak perusahaan yang mengintegrasikan LST ke dalam penilaian risiko bisnis mereka agar perusahaan lebih tangguh dan memberikan nilai jangka panjang. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank berupaya untuk menyediakan produk dan layanan yang membantu masyarakat untuk mencapai tujuan keuangan mereka sekaligus berkontribusi pada keberlanjutan masa depan yang lebih baik. Karena Bank meyakini, penyesuaian keuangan pasar dengan pembangunan berkelanjutan menjadi sangat penting untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. [103-2, 103-3]

Bank telah memiliki produk-produk berkelanjutan di bidang ESGF (*ESG Financing Industrial and Medical Waste*). [F.26, F.27, 416-1]

Kinerja Kami

- Pada bulan Agustus 2021, Bank meluncurkan dua produk berkelanjutan terkait dengan sektor pengelolaan limbah pabrik dan limbah medis. [F.26, F.27, 416-1]
- Jumlah nasabah dari produk dan investasi keberlanjutan Bank adalah sebanyak 10.871 nasabah.
- Di tahun 2021, Bank tidak memiliki produk yang ditarik kembali [301-3, F.29]
- Selama tahun 2019-2021, Bank telah menyalurkan dana sebesar Rp711,6 miliar untuk pembiayaan hijau atau mencapai 118,6% dari target sebesar Rp200 miliar per tahun. [F.3]

SUSTAINABILITY-DRIVEN PRODUCTS AND INVESTING

The Importance of Sustainable Products and Investing

Sustainable investment and products have become a major issue in recent years. Many companies are integrating the environmental, social and governance (ESG) into their business risk assessments to be more resilient and provide long-term value. [103-1]

Management Approach

The Bank aimed to provide products and services that help people achieve their financial goals and contribute to their sustainable future. The Bank believed that aligning market finance with sustainable development is crucial to achieve a prosperous society. [103-2, 103-3]

The Bank has introduced sustainable products in ESGF (*ESG Financing Industrial and Medical Waste*). [F.26, F.27, 416-1]

Our Performance

- Launched two sustainable products for industrial waste management and medical waste management related sector in August 2021. [F.26, F.27, 416-1]
- Recorded a total of 10,871 customers of sustainable products and investments.
- No products reclaimed in 2021. [301-3, F.29]
- During 2019-2021, the Bank has disbursed Rp711.6 billion for green financing or reached 118.6% of the target of Rp200 billion per year. [F.3]

Produk dan layanan Bank, baik produk dan investasi keberlanjutan memiliki tingkat keamanan yang sudah dinilai risikonya oleh Bank sehingga Bank dapat meminimalisir dampak yang timbul dari produk dan layanan tersebut. [416-1, 418-1, F.27, F.28]

The Bank's products and services, of both sustainability products and investments, have a level of security in which risks have been assessed, thereby minimizing the impact from its products and services. [416-1, 418-1, F.27, F.28]

MENJAGA KELESTARIAN LINGKUNGAN

Pentingnya Menjaga Kelestarian Lingkungan

Perkembangan masyarakat sangat tergantung pada lingkungan yang sehat. Sebagai entitas bisnis, Bank turut bertanggung jawab dalam upaya mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan melindungi serta melestarikan ekosistem vital yang mendukung kehidupan di bumi. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank berkomitmen mengelola dan memitigasi dampak lingkungan dari proses bisnis, produk, dan layanan. Komitmen ini dijalankan dalam aksi nyata Bank melalui pengelolaan energi, air, kertas, emisi Gas Rumah Kaca, serta mengkomunikasikan ikon EVA & RamLi secara luas kepada seluruh jajaran melalui saluran-saluran komunikasi internal. Hal ini ditujukan untuk mendukung gerakan gaya hidup hijau dengan komunikasi menarik dan interaktif. [103-2, 103-3, 302-4, 303-2, F.7, FS10]

Kinerja Kami | Our Performance

Konsumsi listrik dengan intensitas sebesar 266,2 kWh/m² | Total electricity consumption with intensity of 266.2 kWh/m². [302-1, 302-3]

15,873 GJ 

Tidak ada pengaduan terkait lingkungan | Zero complaints on the environment [F.16]

Emisi GRK ↓
GHG emission [305-1]

15.4% 

Pemakaian kertas ↓
Paper consumption

13.6% 

Pemakaian air ↓
Water consumption [303-5]

22.3% 

Biaya yang dikeluarkan untuk pengelolaan lingkungan
Expenditure for environmental management [F.4]

>Rp457 juta
million

Pengelolaan energi Bank dilakukan dengan menerapkan beberapa inisiatif seperti mematikan peralatan listrik yang tak terpakai, mengatur waktu operasional AC, blower dan lift, memanfaatkan sinar matahari, membuka vertical blind, dan mengatur ulang waktu operasional sign pole lighting. Sementara itu penggunaan BBM di tahun 2021 meningkat karena meningkatnya penggunaan carpooling saat pandemi COVID-19 demi menghindari pemakaian transportasi umum online. [302-4]

The Bank's energy management was carried out by implementing various initiatives, such as to turn off unused electrical equipment, set operational hours for AC, blowers, and elevators; maximized natural light, kept vertical blinds, and re-set the sign pole operational hours. Meanwhile, the use of fuel in 2021 increased due to the increase of carpooling during the COVID-19 pandemic to avoid the use of online public transportation. [302-4]

Pengelolaan air dilakukan dengan memasang sensor otomatis untuk mengurangi penggunaan air domestik. Pada tahun 2021 Bank juga mengubah alur pipa pengisian air mancur pada Kantor Pusat sehingga waktu pengisian menurun sangat signifikan. [303-2, F.8]

To manage water consumption, the Bank has installed automatic sensors to control domestic water consumption. In 2021, the Bank changed the flow of fountain filling pipe at Head Office that resulted in significant decrease of filling time. [303-2, F.8]

Dalam menuju ekonomi rendah karbon, Bank berinisiatif melakukan konversi lampu TL ke LED, konversi freon AC 410A dan R22 ke R32 yang lebih ramah lingkungan. [305-5, F.12]

In the transition towards a low-carbon economy, the Bank converted its fluorescent lights to LED lights and the AC410 A refrigerants to R22 that is more environmentally friendly. [305-5, F.12]

Meskipun Bank bukan termasuk industri yang memiliki limbah beracun, Bank tetap melakukan pengelolaan limbah domestik melalui pemilahan sampah organik dan non organik serta bekerja sama dengan pihak ketiga untuk pengelolaan sampah kertas untuk didaur ulang. Di tahun 2021, tidak ada tumpahan atau kebocoran limbah yang dialami Bank. [306-2, F.13, F.14, F.15]

While the Bank is not in the industry that generates toxic waste, we still managed domestic waste by sorting between organic and non-organic waste. The Bank has also engaged a third party to recycle its paper wastes. In 2021, there were no cases of waste spill or leakage recorded. [306-2, F.13, F.14, F.15]

Komitmen Bank dalam penghematan penggunaan kertas dilakukan dengan menerapkan 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*), penerapan aplikasi Pro Teller, dan mengoptimalkan aplikasi *online* untuk berbagai aktivitas, baik itu aktivitas bisnis maupun administrasi kantor. [301-2, F.5]

The Bank's commitment to reduce paper consumption was carried out by implementing 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) on paper, used the Pro Teller application and optimized online applications for various business and office administration activities. [301-2, F.5]

Bank peduli terhadap keanekaragaman hayati meskipun operasional Bank tidak memberi dampak signifikan. Kepedulian Bank diwujudkan melalui kegiatan pelestarian lingkungan. Di tahun 2021, kegiatan penghijauan Bank terhenti karena adanya wabah pandemi COVID-19. Namun sebelum tahun 2021, Bank telah melakukan penanaman mangrove di Kepulauan Seribu dan pohon di Bandung." [304-3, F.9, F.10]

We care about biodiversity even though the Bank's operations do not cause significant impact on biodiversity. Our concern was manifested through environmental conservation activities. In 2021, the Bank's planting activities had to be postponed due to the COVID-19, but prior to 2021 the Bank planted mangroves in Kepulauan Seribu and trees in Bandung. [304-3, F.9, F.10]

Daftar Tabel | List Of Tables

Pemakaian Kertas | Paper Consumption

Pemakaian Kertas Paper Consumption	2021		2020		2019	
	Qty (RIM)	Nominal	Qty (RIM)	Nominal	Qty (RIM)	Nominal
Total Pemakaian Total Consumption	8,406	309,619,000	9,727	359,055,500	15,951	609,134,000

Konsumsi Energi dan Intensitasnya | Energy Consumption and Intensity [302-1, 302-3, F.6]

Pemakaian Energi Energy Consumption	Satuan	2021	2020	2019
Bensin Fuel	Liter	97,804	71,732	156,779
	GJ	3,931	2,883	6,302
Listrik Electricity	KWh	4,409,080	4,528,560	5,363,040
	GJ	15,873	16,303	19,307
Total	GJ	19,804	19,186	25,609
Jumlah area Area size	M2	16,562	16,562	16,561.6
Intensitas Pemakaian Listrik Energy consumption intensity	Kwh/m2	266	273	324
Total Pendapatan Total Revenues	(Rp-Juta)	9,693,731	9,075,873	8,351,508
Intensitas Pemakaian Energi	GJ/juta	0.002	0.002	0.003

Keterangan:

- Pemakaian BBM terdiri dari Pertalite, Premium dan Pertamina dalam liter dihitung dari jumlah pembelian BBM (Rp) dibagi dengan harga BBM per liter.
- Pemakaian kwh listrik dari cara jumlah biaya listrik (Rp) dibagi dengan tarif listrik per kwh.
- Pemakaian BBM dari liter dikonversi ke Gigajoules dengan menggunakan *The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004*.
- Pemakaian listrik dari kwh dikonversi ke Gigajoules dengan menggunakan *The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004*.
- Intensitas pemakaian listrik dihitung dari jumlah pemakaian listrik dibagi dengan jumlah area, berdasarkan Kebijakan Kementerian ESDM.
- Intensitas penggunaan energi dari BBM dan listrik dihitung dari jumlah pemakaian energi yang dikonversi ke Gigajoules dibagi dengan laba bersih
- Perhitungan dilakukan atas bangunan di Kantor Pusat.

Notes:

- Fuel consumption (Pertalite, Premium and Pertamina) in litre was calculated by dividing the amount of fuel purchased (Rp) by the price of fuel per litre.
- Electricity consumption (kWh) was calculated by dividing the total electricity cost (Rp) by the electricity rate per kWh.
- Fuel consumption (litre) was converted to gigajoules using *The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004*.
- Electricity consumption in kWh was converted to gigajoules using *The Greenhouse Gas Protocol Initiative, 2004*.
- The intensity of electricity consumption was calculated by dividing the amount of electricity consumption by the area, in accordance with the Ministry of Energy and Mineral Resources Policy.
- Intensitas penggunaan energi dari BBM dan listrik dihitung dari jumlah pemakaian energi yang dikonversi ke Gigajoules dibagi dengan laba bersih
- Calculations were made on buildings at Head Office.

Perhitungan Emisi GRK | GHG Emission Calculation [305-1, 305-2, F.11]

Sumber Emisi GRK GHG Emission Source	Satuan	2021	2020	2019
Dari BBM (scope 1) From fuel	Ton Co2-eq	222.1	162.9	356.1
Dari Listrik (scope 2) From electricity	Ton Co2-eq	3.023.4	3.105.4	3.677.6
Total	Ton Co2-eq	3.245.5	3.268.3	4.033.7

Keterangan:

- Perhitungan emisi GRK atas pemakaian BBM menggunakan pedoman teknis penghitungan baseline emisi GRK sektor berbasis energi, Bappenas, 2014.
- Perhitungan emisi GRK atas pemakaian kwh listrik dilakukan berdasarkan ketentuan Dirjen Kelistrikan Kementerian ESDM, 2017.

Notes:

- GHG emission on fuel consumption was calculated using the technical guideline to calculate the GHG emission baseline in energy-based sector from the National Development Planning Agency (Bappenas), 2014.
- GHG emission on electricity consumption was calculated based on the kWh of electricity consumed, referring to the policy of the Directorate-General of Electricity of the Ministry of Energy and Mineral Resources, 2017.

Pemakaian Air | Water Consumption [303-3, 303-5, F.8]

Sumber Air Water Resources	Satuan	2021	2020	2019
Air Tanah (Sumur Bor) Groundwater (drilled wells)	M3	8	119	697
Air PDAM Water company (PDAM)	M3	40,408	51,872	68,573
Total Pemakaian Air Total Water Consumption	M3	40,416	51,991	69,270

Daftar Portofolio Hijau | List of Green Portfolios [203-1]

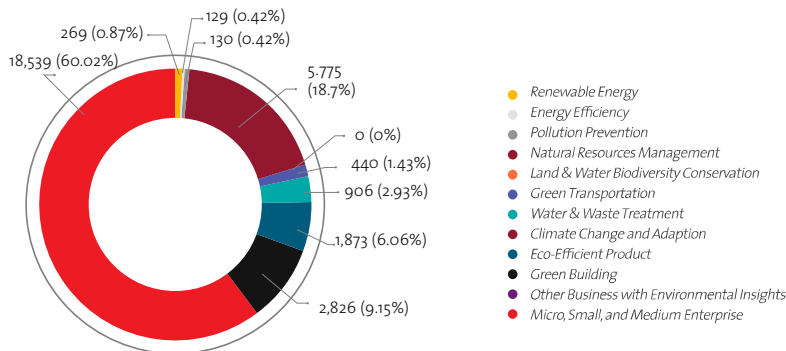
(Dalam Jutaan Rp)

(In Rp Million)

Sektor Pembiayaan Financing Sector	2021	2020
Energi Terbarukan Renewable Energy	269,255	387,332
Efisiensi Energi Energy Efficiency	128,922	178,307
Pencegahan dan Pengendalian Polusi Pollution Prevention & Control	129,920	24,573
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan Sustainable Management of Living Natural Resources and Land Use	5,774,906	4,958,551
Transportasi Ramah Lingkungan Green Transportation	440,465	-
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan Water & Waste Treatment	905,531	1,190,403
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-Efficient) Eco-efficient and/or Circular Economy Adapted Products, Production Technologies and Processes	1,872,775	2,068,642
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui secara Nasional, Regional, atau Internasional Green Building	2,826,038	2,576,453
Kegiatan UMKM MSME Activities	18,539,420	18,594,132

Portofolio Keuangan Berkelanjutan per 31 Desember 2021 (dalam Rp Miliar)

SF Portfolio as of 31 December 2021 (in Rp billion)



Penghargaan | Awards



ESG Awards 2021 - Berita Satu, Rating “Commitment CC”

Honorable Mention in UN Women Asia-Pacific Women Empowerment Principles (WEPs) Awards 2021: Gender-Responsive Marketplace for TAYTB Women Warriors

Best SME Bank by Alpha South East Asia:

- Best Private Bank Indonesia - Asian Private Banking Award for Distinction, by Asian Private Banker

- Global Banking & Finance Review Awards 2021, for the categories:

1. Best Forex Bank - Indonesia
2. Best SME Bank - Indonesia
3. Best Private Bank - Indonesia

PILAR 3: BERTINDAK DENGAN INTEGRITAS

Pillar 3: Acting with Integrity

TATA KELOLA YANG KUAT

Pentingnya Tata Kelola yang Kuat

Bank menerapkan tata kelola yang kuat dengan berpedoman pada prinsip kehati-hatian melakukan kontrol dan pengawasan ketat (3 lini pertahanan) dalam mengelola risiko, serta menanamkan nilai-nilai perusahaan ke internal. Hal ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan dan menciptakan nilai jangka panjang serta berkelanjutan. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank berkomitmen menjunjung tinggi standar tata Kelola perusahaan dan menerapkan di semua lini usaha. Bank mematuhi semua *Peraturan, Kode Etik dan Pedoman Tata Kelola* yang dimiliki serta menerapkan pada seluruh karyawan. Bank berkomitmen tidak menoleransi segala bentuk korupsi, penyuapan, tindakan *fraud*, serta memerangi kejahatan finansial dan ancaman siber. [103-2, 103-3]

Kinerja Kami | Our Performance

90%

Karyawan telah mengikuti pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, *Fraud Awareness*, dan *IT Security Awareness*. [205-2] | Employees participated in Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing, Fraud Awareness, and IT Security Awareness. [205-2]

Tidak ada
None

Insiden Korupsi [205-3]
Incidents of Corruption [205-3]

96%

Karyawan telah mengikuti pelatihan terkait keuangan berkelanjutan. | Employees participated in sustainable finance training.

100%

Karyawan telah mengikuti sosialisasi mengenai Kode Etik Bank serta menyatakan paham dan patuh terhadap Kode Etik Bank. | Employees participated in the Bank's Code of Conduct dissemination and have stated awareness and compliance.

“ **Risk Culture Maturity Bank berada di tingkat “Mature”.**
The Bank's Risk Culture Maturity was at the “Mature” level.

Sejak 2017, secara berkala Bank menyelenggarakan *Risk Culture Maturity Assessment* melalui survei untuk mengukur dan memantau kontinuitas kematangan budaya risiko unit kerja. Hasil *Risk Culture Maturity* secara menyeluruh untuk tahun 2021 berada di tingkat kontinum *Mature*.

Since 2017, Bank OCBC NISP has regularly conducted Risk Culture Maturity Assessments through surveys to measure and monitor the continuity of work unit's risk culture maturity. Overall Risk Culture Maturity result for 2021 was at the Mature continuum level.

Penanganan anti korupsi Bank sejalan dengan komitmen Bank menjalankan kegiatan usaha yang berintegritas, bersih, dan transparan. Oleh karenanya, anti korupsi merupakan hal fundamental bagi Bank. Informasi detail mengenai Anti Korupsi dapat dilihat di Bab Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan ini.

The Bank's anti-corruption measures were in line with the Bank's commitment to carry out business activities with integrity and transparency and free of misconducts. As such, anti-corruption is fundamental for the Bank. Detailed information on Anti-Corruption is available in the Corporate Governance Chapter of this Report.

Bank telah menerapkan sistem *whistleblowing* sebagai sarana komunikasi yang bersifat rahasia sehingga karyawan dan/atau pihak eksternal dapat melaporkan tindakan yang dicurigai merupakan penyalahgunaan wewenang, tindakan *fraud* atau pelanggaran kode etik oleh karyawan dari level paling bawah hingga level tertinggi. Penjelasan lengkap mengenai *whistleblowing* dapat dilihat di Bab Tata Kelola Perusahaan dalam Laporan ini.

The Bank has implemented a whistleblowing system as a means of confidential communication for employees and/or external parties to report on suspicious acts of abuse of authority, acts of fraud, or violations of the code of conduct committed by employees from the lowest level to the highest level. A comprehensive explanation of WBS is available in the Corporate Governance Chapter of this Report.

PERLAKUAN YANG ADIL

Pentingnya Kesetaraan dan Perlakuan yang Adil

Kesuksesan Bank membangun keberlanjutan bergantung pada kemampuan memenuhi kebutuhan para nasabah atau pelanggan. Hubungan langgeng dengan nasabah atau pelanggan memerlukan pelayanan yang jujur, konsisten, dan berintegritas. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank menerapkan transaksi yang adil dengan menghadirkan produk dan layanan sesuai kebutuhan masyarakat dan berdasarkan prinsip kesetaraan serta perlakuan yang adil, yaitu:

1. Menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan target market
2. Menempatkan tenaga pemasaran memberikan layanan dan rekomendasi yang tepat bagi nasabah
3. Memberikan informasi yang jelas, sesuai dan tepat waktu kepada nasabah sebelum mereka membuat keputusan finansial
4. Bank mengelola keluhan nasabah secara tepat, independen dan efektif. [103-2, 103-3]

Kinerja Kami

- 100% karyawan yang ditargetkan telah mengikuti pelatihan *fair dealing* telah mendapatkan pelatihan pada tahun 2021.
- Tidak terdapat kasus terkait dengan *fair dealing*.

FAIR DEALING

The Importance of Equality and Fair Dealing

The Bank's success in building sustainability depends on the ability to meet customer needs. Lasting relationships with customers involve providing services honestly, consistently, and with integrity. [103-1]

Management Approach

We deployed fair dealing by offering products and services that align with customer needs and in accordance with the principles of fair dealing:

1. Offered products and services that aligned with our target market
2. Dedicated marketing personnel providing appropriate services and recommendations to customers
3. Provided clear, relevant and timely information to customer prior to make financial decisions
4. Managed customer complaints appropriately, independently and effectively. [103-2, 103-3]

Our Performance

- 100% targeted employees have participated in the fair dealing training in 2021.
- No adverse on fair dealing.

MEMERANGI KEJAHATAN KEUANGAN DAN ANCAMAN SIBER

Pentingnya Memerangi Kejahatan Keuangan dan Ancaman Siber

Kejahatan keuangan dan ancaman siber berpotensi mengganggu kegiatan jasa perbankan dan mengakibatkan kerugian finansial yang berdampak pada Bank, masyarakat sebagai nasabah Bank, dan ekonomi negara. Kemajuan teknologi memiliki risiko tinggi terhadap peningkatan risiko serangan siber, pelanggaran data, penipuan, pencucian uang, dan pendanaan terorisme. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Bank telah memiliki kebijakan dan prosedur terkait program pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (Program APU-PPT) serta membangun sistem teknologi keamanan menyeluruh dan diperbarui secara berkala untuk memastikan ketahanannya terhadap risiko siber dan kejahatan keuangan. [103-2, 103-3]

Selain itu, Bank juga senantiasa mengedukasi masyarakat terkait kejahatan siber secara konsisten melalui berbagai media komunikasi dengan meluncurkan kampanye #LawanTipu2Online dan juga bergabung dengan kampanye #DatamuRahasiamu”

COMBATING FINANCIAL CRIMES AND CYBER THREATS

The Importance of Combating Financial Crimes and Cyber Threats

Financial crimes and cyber threats can disrupt banking services and result in financial losses to the Bank, our customers, and the Indonesian economy. Technological advances increase the risks of cyber-attacks, data breaches, fraud, money laundering and terrorism financing. [103-1]

Management Approach

We established the policies and procedures on anti-money laundering and counter-terrorism financing (AML-CFT Program) and has developed a comprehensive security technology system that is updated regularly to ensure its resilience against cyber risks and financial crimes. [103-2, 103-3]

The Bank also consistently educated the public on cybercrime through various communication channels. We launched #LawanTipu2Online campaign and joined #DatamuRahasiamu campaign”.

Kinerja Kami | Our Performance

Pelatihan Keuangan Berkelanjutan [E.2, 102-27] | Sustainable Finance Training [E.2, 102-27]

Nama Pelatihan Topics	Waktu Pelatihan Period	Jumlah Peserta Participant
Sosialisasi Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Socialization	Maret March 2021	5,575
Penyelarasan Pemahaman Keuangan Berkelanjutan Sustainable Financing/Green Financing	Agustus August 2021	30
<i>Singapore Sustainable Investing & Financing Conference 2021</i>	September 2021	1

Penghargaan | Awards



The 12th IICD CG Award 2021 – IICD, Best Financial Sector

26th INFOBANK Awards 2021 – Infobank, The Best Bank In Risk Management

Indonesia GCG Award VI 2021 - Economic Review

2nd Best – Indonesia GCG Award VI in the Category of Bank - BUKU 3 – Asset > Rp150 T

Indonesia Enterprise Risk management Award IV 2021 - Economic Review

3rd Best – Indonesia Enterprises Risk Management Award IV in the Category of: Bank - BUKU 3 – Asset > Rp150 T

Indonesia Corporate Secretary Champion 2021, by SWA Magazine

Category : Best Corporate Secretary & Compliance

PILAR 4: MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Pillar 4: Valuing Our People

KESEHATAN, KESELAMATAN, DAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN

Pentingnya Kesehatan, Keselamatan, dan Kesejahteraan Karyawan (K3)

Bank menempatkan karyawan sebagai salah satu aset utama Bank. Bank berkomitmen penuh memberikan kesejahteraan bagi karyawan dengan menyediakan tempat kerja yang aman, mendukung kesehatan mental dan fisik, terlebih di masa pandemi COVID-19. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Pengelolaan SDM Bank bertumpu kepada pilar *HC Acquisition, HC Development, HC Retention* dan *HC Engagement* yang dilandasi nilai inti BISA. [103-2, 103-3]

Sepanjang 2021, Bank melakukan:

- Pengaturan jam kerja operasional dengan protokol kesehatan 5M dan memperhatikan peraturan densitas sesuai anjuran Pemerintah serta menyediakan sarana untuk mencegah penularan di lingkungan kerja.
- Mengkoordinasikan program vaksinasi COVID-19 dan menyediakan layanan konsultasi berbasis aplikasi dengan dokter.
- Sosialisasi terkait COVID-19 pada CEO Townhall, acara - acara Digital Learning @ Lunch, dan melalui Electronic Direct Mail (EDM) kepada seluruh karyawan.
- Menawarkan kegiatan olahraga virtual secara berkala dan penyediaan layanan Psikolog in House. [403-6]

Kinerja Kami | Our Performance

98% 

Sampai bulan Desember 2021 karyawan sudah menerima vaksin COVID - 19.

Until December 2021, employees have received COVID - 19 vaccine. [403-3]

100% 

Karyawan memperoleh benefit kesehatan dan keselamatan kerja.

Employees have received occupational health and safety benefits. [403-8]

OCCUPATIONAL, HEALTH, AND SAFETY

The Importance of Occupational, Health, and Safety (OHS)

The Bank's employees are one of our key assets. We are fully committed to ensuring the welfare of our employees by providing a safe workplace, as well as supporting their mental and physical health, especially during the COVID-19 pandemic. [103-1]

Management Approach

The Bank's HR management is predicated on the pillars of *HC Acquisition, HC Development, HC Retention* and *HC Engagement* in line with the core values of BISA. [103-2, 103-3]

In 2021, the Bank carried out the following:

- Set working hours, applied 5M health protocols, adhered to the Government's workplace capacity recommendation, and provided safeguards against the COVID-19 transmission.
- Coordinated COVID-19 vaccination programs and provided telemedicine services.
- Disseminated information related to COVID-19 through the CEO Townhall, Digital Learning @ Lunch events, and Electronic Direct Mail (EDM) to all employees.
- Offered virtual sports activities and arranged for an in-house psychologist. [403-6]

Perusahaan memberikan imbalan atas jasa karyawan dengan memperhatikan upah minimum provinsi (UMP) dan memastikan bahwa imbalan minimum atas jasa tersebut sesuai atau di atas UMP yang berlaku. | The Bank's employee remuneration observed the applicable provincial minimum wage, and the Bank ensured that its minimum remuneration meets or above the minimum wage. [202-1, F.20]

Bank memberikan santunan kesehatan untuk perawatan kesehatan dan kesejahteraan kepada seluruh karyawan. Bagi Karyawan Tetap, santunan kesehatan juga diberikan kepada keluarga intinya. Bank juga mengikutsertakan Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap pada Jaminan Sosial Nasional yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. [401-2]

The Bank provided healthcare and welfare benefits to all employees. Permanent employees are entitled to health benefits for their immediate dependents. All employees, permanent and non-permanent, were also enrolled in the national social security program, consisting of the government's healthcare (BPJS Kesehatan) social security coverage (BPJS Ketenagakerjaan). [401-2]

Bentuk keseriusan Bank terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dibuktikan dengan mencantumkan Aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). [102-41]

Bank meningkatkan fitur dan kapabilitas sistem kehadiran *ON Attendance* sehingga dapat digunakan untuk pencatatan kehadiran (*attendance*), lokasi kerja untuk memastikan tingkat densitas gedung kantor, deklarasi kesehatan setiap harinya dan pencatatan vaksinasi karyawan.

Bank berupaya menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan dengan menyediakan wadah bagi karyawan untuk saling berbagi pengetahuan, ide, dan pengalaman dalam komunitas yang dapat diikuti sesuai minat karyawan. [F.21]

Bank tidak mempekerjakan pekerja anak dan tidak melakukan kerja paksa. Semua prosedur operasional kerja Bank dilakukan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. [F.19, 408-1, 409-1]

TENAGA KERJA INKLUSIF

Pentingnya Tenaga Kerja Inklusif untuk Keberlanjutan

Membangun budaya inklusif yang merangkul keragaman dengan memperlakukan karyawan secara adil dan memberikan kesempatan yang sama sangat penting untuk kesuksesan jangka panjang Bank. Hal ini akan mendorong kreativitas dan inovasi karyawan. [103-1, F.18]

Pendekatan Manajemen

Bank memberikan kesempatan kerja yang setara kepada pria dan wanita tanpa diskriminasi serta berdasarkan kompetensi dan kapabilitas. Adapun alur penerimaan atau rekrutmen SDM Bank dilakukan melalui internal (*internal job posting*) dan eksternal (*Staff Get Staff*, kerjasama dengan pihak ketiga, dan *Job Fair*). Bank juga menolak segala bentuk kerja paksa dan perdagangan manusia yang dinyatakan di dalam kebijakan. [103-2, 103-3, F.18, F.19]

We took employees' health and safety as a serious issue and this was reflected from the Occupational Safety and Health Aspects being specified in the Collective Labour Agreement (CLA). [102-41]

The Bank has improved the ON Attendance's system features and capability to be used to capture attendance, work locations to maintain optimal density in office buildings, daily health declarations, and employee vaccination records.

We created a safe and comfortable work environment by providing a forum to share knowledge, ideas, and experiences that employees can join based on their interests. [F.21]

The Bank was not engaged in any child labour practices nor forced labour. All of its operating procedures strictly complied with the prevailing laws and regulations. [F.19, 408-1, 409-1]

INCLUSIVE WORKFORCE

The Importance of an Inclusive Workforce for Sustainability

Building an inclusive culture that embraces diversity by treating employees fairly and providing equal opportunities is critical to the Bank's long-term success. This will encourage creativity and innovation of employees. [103-1, F.18]

Management Approach

The Bank provided equal employment opportunities to men and women without discrimination based on competencies and capabilities. The Bank's recruitment process was carried out internally (*internal job posting*) and externally (*Staff Get Staff*, collaboration with third parties, and *Job Fairs*). The Bank is against all forms of forced labour and human trafficking as stated in the policy. [103-2, 103-3, F.18, F.19]

Kinerja Kami | Our Performance

Meluncurkan ONE Virtual Career yaitu *Job Fair virtual* yang membuka kesempatan bagi lulusan mahasiswa dari berbagai universitas ternama Indonesia untuk bergabung, bertumbuh dan berkembang bersama Bank. | Launched ONE Virtual Career, a virtual job fair to open opportunities for graduate students from various well-known Indonesian universities to join, grow and develop with the Bank.

Menyelenggarakan IdeatiON bertema pengenalan literasi keuangan kepada anak-anak usia 4 - 10 tahun. Tiga besar yang terpilih yaitu *Money Bunny, Teman Uang, dan Money Farm*. | Organized IdeatiON, with theme of an introduction to financial literacy for children aged 4 - 10 years old. The top three topics were Money Bunny, Money Friends, and Money Farm. [FS16]

Perekrutan karyawan baru
Recruited new employees,

↑ **22%**
920 Dibanding tahun sebelumnya 756 orang
From previous year's 756 personnel. [404-1]

→ **434** laki-laki male
→ **486** perempuan female

5,777 Jumlah karyawan 44% nya karyawan laki-laki dan 56% karyawan perempuan. | Total employee, consisted of 44% male employees and 56% female employees. [405-1]

36% Karyawan menduduki posisi level manajemen, 17% diantaranya adalah perempuan. | 36% of employees occupied management level positions, 17% of whom were female. [405-1]

Bank memberikan gaji pokok dan remunerasi yang setara berdasarkan level organisasi dan jenis kelamin dengan rasio 1:1. | The Bank provided equal basic salary and remuneration based on organisation level and gender with a ratio of 1:1. [405-2]



Dewan Komisaris
Board of Commissioners

2 perempuan female
6 laki-laki male

Direksi
Board of Directors [405-1]

4 perempuan female
6 laki-laki male

Bank memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan aspirasi melalui Serikat Pekerja yang dibentuk pada 15 Februari 2001. Bank dan Serikat Pekerja memiliki pertemuan rutin untuk membahas isu-isu yang muncul, dan setiap bulan sekali mengadakan Pertemuan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit antara Bank, Pengurus Serikat Pekerja, dan perwakilan karyawan di beberapa cabang. PKB juga telah diperbarui berkala yang berlaku untuk periode 2021 – 2023. [407-1]

We provided opportunities for employees to channel their aspirations through the Labour Union which was founded on 15 February 2001. The Bank and the Labour Union have regular meetings to discuss various issues and every 4 months a Bipartite Cooperation Institution Meeting (LKS) is held between the Bank, Labour Union officials, and employee representatives from several branches. The Collective Labour Agreement has also been periodically updated and is currently valid for the period 2021 – 2023. [407-1]

Bank membangun *Employer branding* untuk menarik talenta terbaik masuk ke dalam Bank diantaranya melalui program IdeatiON, sebuah program kompetisi tingkat nasional bagi mahasiswa Indonesia untuk menyuarakan ide membangun Indonesia menjadi lebih baik.

We developed employer branding to attract the best talents such as the IdeatiON program, a national level competition program for Indonesian students to voice ideas to build a better Indonesia.

MANAJEMEN TALENTA DAN BAKAT

Pentingnya Manajemen Talenta dan Bakat

Talenta dan bakat karyawan adalah aset Bank yang paling penting. Karenanya, Bank sangat memperhatikan, mempertahankan dan mengembangkan bakat terbaik setiap karyawan agar siap di masa depan. [103-1]

TALENT MANAGEMENT

The Importance of Talent Management

The talent of our employees is our most important asset. We purposely pay attention to, retain, and develop the best talent of every Bank employee to ensure that we are ready for the future. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Pengembangan SDM Bank bertujuan untuk membangun dan menyiapkan kompetensi karyawan dalam menghadapi tantangan yang selaras dengan perkembangan bisnis Bank. Bank memperhatikan pengembangan SDM melalui pelatihan yang diberikan, meliputi:

1. *New Employee Orientation (NEO)* kepada karyawan baru
2. *Training Road Map* karyawan, mencakup *soft competency, technical competency, dan leadership*
3. Pelatihan lanjutan dan Sertifikasi untuk karyawan yang menjabat posisi-posisi tertentu. [103-2, 103-3]

Bank berupaya menciptakan budaya pembelajaran secara mandiri dengan konsep *pembelajaran dimanapun dan kapanpun (Learning Anywhere Learning Anytime)* dengan menyediakan berbagai media dan saluran pembelajaran, seperti LinkedIn Learning dan Digital Learning @ Lunch. Konten pembelajaran disajikan bervariasi dan mengikuti perkembangan terbaru yang dikemas dalam berbagai kegiatan seperti kuis, *challenge*, dan *talk show*.

Bank juga menyelenggarakan program tahunan, *Learning Festival*, yang kali ini pelaksanaannya berkolaborasi dengan Grup OCBC mengadakan *Future Smart Learning Festival 2021* yang berlangsung pada 8 Juli – 2 September 2021. Mengangkat tema *Future Smart 2.0*, Bank mengajak karyawan untuk memperdalam pengetahuan tentang 7 (tujuh) pilar *Future Smart*, yang terdiri dari *Business Models and Strategy, Technology and Data, New Risk and Governance, Customer Centricity, Banking and Finance, The Way We Work dan Leadership in The Future World*. [F.22]

Management Approach

Our HR development aimed at building and preparing employee competencies in addressing challenges concerning the Bank's business development. The Bank developed employees' competencies through training programs, such as:

1. *New Employee Orientation (NEO)* for new employees.
2. *Road Map Training* for employees, covering soft competency, technical competency, and leadership.
3. *Advanced training and certification* for employees in certain positions. [103-2, 103-3]

The Bank fostered an independent learning culture of *learning anywhere, learning anytime* concept by providing various media and learning channels, such as LinkedIn Learning and Digital Learning @ Lunch. The learning content varied and followed the latest developments packaged in various activities such as quizzes, challenges, and talk shows.

The Bank also organized its annual Learning Festival. Now in collaboration with the OCBC Group, the Bank held the 2021 Future Smart Learning Festival from 8 July – 2 September 2021. Themed Future Smart 2.0, we invited employees to deepen their knowledge of 7 (seven) Future Smart pillars, comprising Business Models and Strategy, Tech and Data, New Risk and Governance, Customer Centricity, Banking and Finance, The Way We Work, and Leadership in The Future World. [F.22]

Kinerja Kami | Our Performance

99% dari total karyawan telah mengikuti pelatihan dan pengembangan karir | 99% of total employees participated in training and career development [404-2]

5,752



3,205
karyawan
perempuan
female employees



2,547
karyawan
laki-laki
male employees

Melalui *e-learning*, rata-rata jam pelatihan karyawan selama setahun mencapai | With *e-learning*, the average training man hours in a year [404-1]



19 jam

atau 2 hari per tahun
or 2 days per year

Biaya pengembangan kompetensi karyawan
Expenditures for employee competency development. [404-1]



Rp62.3 miliar
billion

100%

Karyawan* mendapatkan penilaian kinerja. [404-3]
Employees* received performance assessment

* Karyawan yang memenuhi ketentuan untuk mengikuti penilaian akhir tahun.
Employees who are eligible to participate in annual performance assessment.

Bank memberikan pembekalan kepada Karyawan yang akan memasuki usia pensiun 3 tahun ke depan dari tahun berjalan, berupa pengetahuan dan/atau keterampilan mengenai manajemen keuangan, kesehatan, aktivitas di luar perbankan. [404-2]

The Bank equipped employees with retirement preparation. Employees who are 3 years away from retirement receive knowledge and/or skill building on financial and health management as well as activities outside of the banking sector. [404-2]

Daftar Tabel | List of Tables

Jumlah Karyawan Masuk 2019 – 2021 [401-1, F.21]

Total Hired Employees in 2019 – 2021

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Jumlah Karyawan Masuk Total Hired Employees	434	486	920	405	351	756	439	469	908

Karyawan Masuk Berdasarkan Usia | Employee by Age

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	126	188	314	130	134	264	132	183	315
26 – 35	268	250	518	238	171	409	272	251	523
36 – 45	40	46	86	36	43	79	35	34	69
46 - 55	0	2	2	1	3	4	0	1	1
> 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Karyawan Masuk Berdasarkan Wilayah | Employee by Region

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	34	44	78	49	51	100	17	25	42
Region 2	168	165	333	160	103	263	191	160	351
Region 3	48	53	101	29	22	51	31	25	56
Region 4	30	23	53	28	23	51	54	58	112
Region 5	18	20	38	10	36	46	12	30	42
Region 6	14	18	32	20	21	41	14	22	36
Region 7	12	22	34	7	12	19	7	18	25
Region 8	9	20	29	13	8	21	14	17	31
Region 9	41	34	75	18	35	53	23	36	59
Region 10	10	21	31	19	10	29	15	22	37
Region 11	20	36	56	28	18	46	13	31	44
Region 12	12	23	35	9	9	18	14	18	32
Non Region	18	7	25	15	3	18	34	7	41

Jumlah Karyawan keluar | Total Resigned Employee

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
17 – 25	58	61	119	29	63	92	51	86	137
26 – 35	272	363	635	162	247	409	266	380	646
36 – 45	71	86	157	48	52	100	76	92	168
46 - 55	12	12	24	12	4	16	45	38	83
> 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Karyawan Keluar Berdasarkan Wilayah | Total Resigned Employee by Region

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	35	37	72	22	23	45	32	35	67
Region 2	144	128	272	90	92	182	130	144	274
Region 3	40	52	92	22	34	56	24	43	67
Region 4	24	32	56	13	36	49	45	74	119
Region 5	11	33	44	9	24	33	22	39	61
Region 6	17	19	36	8	21	29	22	42	64
Region 7	18	25	43	8	14	22	23	29	52
Region 8	22	30	52	13	23	36	20	30	50
Region 9	34	45	79	15	22	37	38	39	77
Region 10	17	35	52	13	20	33	25	43	68
Region 11	23	35	58	16	33	49	22	33	55
Region 12	19	37	56	10	19	29	18	30	48
Non Region	9	14	23	12	5	17	17	15	32

Komposisi Karyawan Berdasarkan Wilayah dan Jenis Kelamin Tahun 2019 – 2021 [401-1]

Employee Composition by Region and Gender in 2019 – 2021

Uraian Description	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Region 1	199	235	434	241	239	480	79	167	246
Region 2	1,058	1,089	2,147	987	1,035	2,022	906	1,007	1,913
Region 3	121	203	324	120	202	322	112	212	324
Region 4	69	163	232	81	198	279	198	299	497
Region 5	115	248	363	101	250	351	123	265	388
Region 6	159	167	326	186	198	384	160	187	347
Region 7	78	164	242	98	179	277	111	198	309
Region 8	62	105	167	78	123	201	79	140	219
Region 9	160	225	385	164	242	406	165	225	390
Region 10	103	138	241	117	159	276	111	171	282
Region 11	121	189	310	128	193	321	122	211	333
Region 12	93	138	231	107	167	274	110	178	288
Non Region	219	156	375	235	157	392	263	150	413
Total	2,557	3,220	5,777	2,643	3,342	5,985	2,539	3,410	5,949

Jam Pelatihan Rata-rata Berdasarkan Jenis Kelamin tahun 2019 – 2021 [405-1]

Average Training Hours by Gender in 2019 – 2021

Jabatan Position	2021			2020			2019		
	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total	Pria Male	Wanita Female	Total
Senior Line Management	42.97	46.24	44.61	41.38	33.11	37.25	45.98	39.33	42.65
Middle Line Management	43.11	45.86	44.49	27.34	29.08	28.21	38.62	40.42	39.52
First Line Management	29.15	39.35	34.25	22.36	26.93	24.65	29.80	34.56	32.18
Rata-Rata Average	38.41	43.82	41.11	30.36	29.71	30.04	38.13	38.10	38.12

Biaya Pengembangan Kompetensi Karyawan | Employee Competency Development Spending

Jabatan Position	Biaya (Rp Miliar) Costs (Rp Billion)
2021	62,3
2020	115,3
2019	107,2

Jumlah Peserta Pelatihan Berdasarkan Kategori Pelatihan dan Level Organisasi Tahun 2019 – 2021 [404-2]

Number of Training Participants by Training Category and Organizational Level in 2019 – 2021

Jenis Pelatihan Types of Trainings	2021			2020			2019		
	Senior Line Management	Middle Line Management	First Line Management	Senior Line Management	Middle Line Management	First Line Management	Senior Line Management	Middle Line Management	First Line Management
Compliance, Risk & Regulatory	1,409	13,199	23,704	1,129	8,944	19,453	846	7,014	14,657
Technical	7,261	51,488	85,627	3,010	12,508	19,300	563	7,123	17,609
Leadership	1,701	9,896	4,401	129	732	1,373	210	1,132	1,599
Sales, Service & Quality	13	3,125	12,910	17	145	719	100	1,109	6,069
Sertifikasi Profesional Professional Certifications		272	208	2	2	3	13	52	28
Lain-lain Others	441	2,617	4,423	585	4,482	9,276	139	609	861
Total	10,826	80,597	131,273	4,872	26,813	50,124	1,871	17,039	40,823

PILAR 5: KETERLIBATAN KOMUNITAS

Pillar 5: Engaging Communities

KONTRIBUSI EKONOMI

Pentingnya Kontribusi Ekonomi pada Masyarakat Lokal

Tujuan bisnis Bank tak hanya semata berorientasi pada keuntungan tetapi juga berupaya menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dalam jangka panjang dengan menggerakkan ekonomi lokal untuk tumbuh berkelanjutan. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Selain memberikan solusi keuangan, Bank juga berkomitmen untuk berkontribusi pada perekonomian berupa kompensasi kepada karyawan, pemenuhan pajak dan penggunaan laba ditahan. Bank juga melibatkan masyarakat lokal dalam aktivitas bisnis melalui pemberdayaan tenaga kerja lokal, pemasok lokal, dan UMKM. [103-2; 103-3]

Rantai pasok Bank terdiri dari pemasok barang dan jasa yang diseleksi secara ketat berdasarkan prasyarat dengan metode pemilihan serta penunjukan langsung sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. [102-9]

ECONOMIC CONTRIBUTIONS

The Importance of Economic Contributions to Local Communities

The Bank business goals are not only profit-oriented but also to create inclusive economic growth in the long term by driving local economies to continuously grow. [103-1]

Management Approach

The Bank was not only providing financial solutions, but also committed to contributing to the economy through compensation for employees, tax compliance, use of retained earnings and dividends to shareholders. The Bank also engaged local communities in our business activities by empowering local workers, local suppliers, and MSMEs. [103-2; 103-3]

The Bank's supply chain consisted of suppliers of goods and services that are strictly selected based on the Bank's requirements through direct appointment and selection methods in accordance with prevailing laws and regulations. [102-9]

Kinerja Kami | Our Performance

Perolehan nilai ekonomi Bank

Posted an economic value of [201-1]

Rp9,702,731

Dalam Rp Juta | In Million Rp

Bank telah mendistribusikan nilai ekonomi sebesar Rp6,155,405 melalui beban operasional, beban karyawan, pajak, dan penyaluran dana CSR. [201-1]

Distributed an economic value of Rp6,155,405 through operating expenses, labour expenses, taxes, and distribution of CSR funds. [201-1]

100%

Karyawan Bank merupakan tenaga kerja lokal.

Employees were local forces. [203-2]

10%

Pinjaman Bank disalurkan untuk kredit berwawasan lingkungan sebesar Rp12,3 triliun.

Loan distributed for green financing amounted to Rp12.3 trillion. [F.3. FS8]

98%

Pemasok Bank merupakan pemasok lokal dengan nilai pasokan sebesar Rp802,6 miliar.

Suppliers were local vendors with a total supply value of Rp802.6 billion. [203-2. 204-1]



UMKM mengikuti kelas edukasi dan pemberdayaan Bank OCBC NISP sepanjang tahun 2021. | MSMEs

participated in the Bank's education and empowerment classes in 2021. [203-2]

5,243

PENGEMBANGAN KOMUNITAS

Pentingnya Pengembangan Komunitas

Tujuan bisnis Bank tak hanya semata berorientasi pada keuntungan, tetapi juga berupaya menciptakan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dalam jangka panjang dengan menggerakkan ekonomi lokal untuk tumbuh berkelanjutan. [103-1]

Pendekatan Manajemen

Sebagai bentuk komitmen untuk mendukung Keuangan Berkelanjutan dan penerapan Kerangka Keberlanjutan, Bank mengembangkan komunitas lokal lewat CSR yang fokus pada 3 pilar utama, yakni: Edukasi. Kesehatan dan Lingkungan serta Humanitarian. Dengan membawa komitmen “Melaju Jauh Untuk Negeri”, berikut inisiatif yang dilakukan pada tahun 2021. [103-2. 103-3]

1. Pilar edukasi dan kewirausahaan – DiskusiON

Bank melakukan edukasi manajemen keuangan dan pengenalan berbagai produk dan layanan perbankan bagi masyarakat agar dapat mengambil keputusan keuangan yang tepat.

- **Kegiatan Financial EducatiON:** bersama Mitra Rencana Edukasi, Komunitas Guru dan sejumlah sekolah, serta universitas, Bank menghadirkan kegiatan edukasi keuangan melalui *virtual boardgames* Financial EducatiON. Diikuti oleh sekitar 1.000 peserta termasuk pelajar, pengusaha, dan komunitas. [203-2]
- **Kegiatan ONPreneurship & Wtaks:** bersama berbagai mitra, Bank menghadirkan ONPreneurship, sebuah seminar edukasi komprehensif untuk memenuhi kebutuhan pelaku usaha dari skala bisnis mikro, kecil, hingga menengah. Kegiatan ini diikuti oleh 3.094 pelaku usaha.

COMMUNITY DEVELOPMENT

The Importance of Community Development

The Bank's business goals are not only profit-oriented but also to create inclusive economic growth in the long term by driving local economies to continuously grow. [103-1]

Management Approach

As a commitment to support Sustainable Finance and implement Sustainability Framework, we carried out Social Responsibility (CSR) programs to develop local communities, focusing on 3 main pillars, namely Education, Health and Environment, and Humanitarian. With the commitment of “Go Far Beyond for the Country”, our initiatives in 2021 were as follows. [103-2. 103-3]

1. Education and Entrepreneurship Pillar – DiskusiON

The Bank provided financial management education and information on various banking products and services to help customer informed financial decisions.

- **Financial EducatiON:** collaborated with Mitra Rencana Edukasi, teacher communities, and a number of schools and universities, the Bank organized Financial EducatiON, a financial education activity using virtual board games, which were attended by around 1,000 participants including students, entrepreneurs, and community groups. [203-2]
- **ONPreneurship & Wtaks:** collaborated with various partners, the Bank presented ONPreneurship, a comprehensive educational seminar to meet the needs of MSME business actors. A total of 3,094 business communities attended the activity. [203-2]

- **Kegiatan Beasiswa:** memberi beasiswa kepada mahasiswa berbagai Universitas Negeri di Indonesia yang disalurkan melalui Yayasan Karya Salemba Empat sejak tahun 2001.
 - **Komunitas dan platform edukasi Ruang MeNYALA:** menyediakan kesempatan bagi masyarakat untuk meraih *financially fit* melalui berbagai macam informasi dan pembelajaran terkait *finansial*. Memakai format *self-learning* dan kelas pembelajaran bersama serta wadah untuk berbagai antar anggota komunitas.
- **Scholarships:** since 2001, the Bank has granted scholarships to students attending state universities in Indonesia distributed through Karya Salemba Empat Foundation.
 - **Community group & education platform Ruang MeNYALA:** provided opportunities for the community to be financially fit through financial information and learning, ranging from self-learning and joint classes as well as a forum for members of the community.
2. **Pilar kesehatan dan lingkungan**
Bank melakukan kegiatan CSR lewat program pembangunan infrastruktur ramah lingkungan dan kegiatan kesehatan masyarakat untuk mendukung masyarakat dan lingkungan sosial yang sehat.
- **Kegiatan ONSociety:** merupakan pengembangan program *Desaku Terang* yang telah dilakukan sejak tahun 2017. ONSociety berfokus pada pembangunan dan perbaikan infrastruktur, peningkatan sumber daya manusia, serta pengembangan ekonomi dan kewirausahaan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang mandiri. [FS10]
 - **Kampanye Gaya Hidup Hijau bersama Eva & Ramli:** melalui inisiatif EVA (*EnVironmental Advocates*) dan RAMLI (*RAMah LInggungan*), Bank mendorong gerakan pengelolaan jejak lingkungan (*environmental footprint*) dan mengajak karyawan meningkatkan kesadaran dan kepedulian terhadap pelestarian lingkungan. [FS10]
2. **Health and Environmental Pillar**
Our CSR activities were carried out through green infrastructure development programs and public health activities for a healthy society and social environment.
- **ONSociety:** Developed from the *Desaku Terang* program that has been carried out since 2017. ONSociety focuses on infrastructure development and improvement, human resource development, as well as economic and entrepreneurial development to improve the quality of life of self-reliant communities. [FS10]
 - **Green Lifestyle Campaign with Eva & Ramli:** With EVA (*Environmental Advocates*) and RAMLI (*Environmental Initiatives*), the Bank promoted the environmental footprint management movement and invited employees to increase awareness and concern for environmental preservation. [FS10]
3. **Pilar Kemanusiaan/Humanitarian**
Dilakukan Bank sebagai aksi filantropi dan tanggap bencana.
- **Berbagi Kasih:** bersama Koperasi Nilai Inti Sejahtera, Bank menyalurkan 1.780 paket sembako di 12 Region untuk masyarakat di sekitar area operasional.
 - **Berbagi Sembako:** Bank Menyalurkan 1.400 paket sembako di 10 kota, yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Batam, Medan, Palembang, Pontianak, Balikpapan, dan Makassar dalam rangka Ramadhan.
 - **Gerakan #BALABANTUAN:** ditujukan sebagai aksi kolaborasi Bank dengan masyarakat, komunitas, serta media, untuk mendorong masyarakat bangkit dari dampak pandemi COVID-19. [F.23]
3. **Humanitarian pillar**
The Bank's philanthropic action and disaster response.
- **Berbagi Kasih:** The Bank and Koperasi Nilai Inti Sejahtera distributed 1,780 basic food packages to the surrounding communities in 12 Regions.
 - **Berbagi Sembako:** The Bank distributed 1,400 basic food packages to communities in 10 cities: Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Batam, Medan, Palembang, Pontianak, Balikpapan, and Makassar during Ramadan month.
 - **#BALABANTUAN Movement:** A collaboration with public community and media to promote the spirit of getting back on our feet from the impact of the COVID-19 pandemic. [F.23]

Kinerja Kami | Our Performance

Penerima manfaat program CSR Bank
Beneficiaries of the Bank's CSR program

77,891  orang
beneficiaries

Rp2.89 miliar
billion

**Dana telah disalurkan untuk kegiatan ketiga pilar
(Edukasi, Kesehatan dan Lingkungan, Humanitarian)**
Funded three pillars activities (Education,
Health and Environment, Humanitarian)

2,797 Karyawan telah terlibat sebagai
volunteer dalam inisiatif dan program-
program CSR yang dijalankan.
Employees volunteered in the Bank's
CSR initiatives and programs.

 **23,885** waktu *volunteer*
volunteer hour

72,029 orang menjadi peserta program
literasi keuangan | people
participated in the financial
literacy program. [FS16]

#ONVolunteer: wadah bagi karyawan Bank untuk berkontribusi secara aktif memberdayakan masyarakat agar mandiri, andal, dan sejahtera. serta sebagai upaya mewujudkan lingkungan yang sehat. [413-1]

Di tahun 2021, pelibatan karyawan sebagai #ONVolunteer dibatasi pada keterlibatan secara online baik presensi secara virtual pada setiap program maupun keterlibatan dalam penggalangan dana secara transfer Bank. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan risiko persebaran COVID-19.

#ONVolunteer: a forum for our employees to actively contribute to empowering the community to be more independent, reliable, and prosperous, as well as an effort to create a healthy environment. [413-1]

In 2021, employee involvement as #ONVolunteer was limited to online activities, such as virtual attendance in programs held or fundraising via bank transfer, to minimize the risk of the spread of COVID-19.

Kontribusi Donasi

Bank memfasilitasi seluruh karyawan untuk melakukan donasi melalui rekening Tanda Kasih dimana donasi yang dikumpulkan akan disalurkan untuk inisiatif kemanusiaan.

Donations

The Bank facilitated all employees to donate through Tanda Kasih account to be distributed for humanity initiative.

Kontribusi Waktu dan Pengetahuan

Bank menyalurkan dan mewadahi aspirasi karyawan untuk berkontribusi pada berbagai program CSR edukasi dimana secara aktif berpartisipasi sebagai tenaga pengajar dan mentor dalam setiap program literasi keuangan yang dilakukan Bank. [FS16]

Donations

The Bank channels employee aspiration to contribute to educational CSR programs by actively participating as teaching staff and mentors in financial literacy programs organized by the Bank.

Distribusi Perolehan Nilai Ekonomi (Dalam Rp Juta) | Distribution of Economic Value (In Rp Million) [201-1]

Kinerja Ekonomi	2021	2020	2019	Economic Performance
	Realisasi Achieved	Realisasi Achieved	Realisasi Achieved	
Perolehan Nilai Ekonomi				Economic Value Generated
Total Pendapatan	9,702,731	9,362,085	8,351,508	Total Revenues
Pendistribusian Nilai Ekonomi				Economic Value Distributed
Biaya Operasional	1,883,204	1,819,279	1,544,589	Operating Expenses
Biaya Beban karyawan	2,331,065	2,306,485	2,224,329	Employee Expenses
Pembayaran pajak	1,939,671	2,168,167	2,535,701	Taxes
Penyaluran dana CSR	2,890	3,791	3,209	CSR Fund Spending
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan	6,155,405	6,297,722	6,307,828	Total Economic Value Distributed
Nilai Ekonomi yang Ditahan	3,547,326	3,064,363	2,043,680	Retained Economic Value
Laba/Rugi	2,519,619	2,101,671	2,939,243	Profit/Loss

Kinerja Keuangan Berkelanjutan	2021	2020	2019	Sustainable Finance Performance
	Realisasi Achieved	Realisasi Achieved	Realisasi Achieved	
Kinerja Ekonomi Lokal				Local Economy Performance
Jumlah Karyawan (orang)	5,777	5,985	5,949	Total Employees (persons)
Jumlah Karyawan Lokal (orang)	5,777	5,985	5,949	Total Local Employees (persons)
Jumlah Pemasok (entitas)	724	980	797	Total Suppliers (entities)
Jumlah Pemasok Lokal (entitas)	710	973	786	Total Local Suppliers (entities)
Nilai Kontrak Pemasok (Rp-Juta)	854,929	570,456	739,879	Total Suppliers' Contract Value (Rp-Million)
Nilai Kontrak Pemasok Lokal (Rp-Juta)	802,634	536,369	670,383	Total Local Suppliers' Contract Value (Rp-Million)

Penghargaan | Awards



Indonesia CSR Award 2021 - Economic Review, 1st The Best CSR of The Year 2021 Kategori Bank BUKU 3 | BUKU 3 Bank Category

Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2021

1. Indonesia Corporate Sustainability Warrior 2021: CSR TOP LEADER – Penganugerahan kepada Bapak Ka Jit. | Awarded for Mr. Ka Jit
2. Indonesia Corporate Sustainability Warrior 2021: CSR TEAM CATEGORY
3. Indonesia Corporate Sustainability Initiatives 2021: CREATING SHARED VALUE – Penganugerahan untuk program #ONPRENEURSHIP | Awarded for #ONPRENEURSHIP program, by MIX Magazine

Indonesia Corporate Social Responsibility Awards 2021:

Indonesia Best CSR with outstanding program in Employees Volunteerism in Educational, Health and Humanitarian Development By Warta Ekonomi

Tentang Laporan Keberlanjutan

About This Sustainability Report

Bank memberikan perhatian pada isu-isu keberlanjutan yang dapat memberi dampak pada para pemangku kepentingan sesuai dengan kondisi internal dan eksternal. Dengan demikian, visi misi keberlanjutan Bank dapat tercapai sesuai dengan kerangka keberlanjutan yang telah ditetapkan.

The Bank focused on sustainability issues that potentially impact stakeholders based on internal and external conditions. As such, the Bank's sustainability vision and mission can be achieved in accordance with the established sustainability framework.

Bank menerbitkan Laporan Keberlanjutan setiap tahun sejak tahun 2011. Periode Laporan Keberlanjutan 2021 adalah 1 Januari hingga 31 Desember 2021. Laporan sebelumnya diterbitkan pada bulan Maret 2020. Tidak ada perubahan signifikan atas laporan edisi ke-11 ini dengan laporan tahun sebelumnya, begitu pula tidak terdapat perubahan signifikan pada ruang lingkup dan batasan pada periode laporan ini. [102-10, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52]

Laporan disusun sesuai dengan *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 51/POJK.03/2017* dan dilengkapi *Sustainability Reporting Standard serta Financial Sector Disclosure (FSD)* dari Global Reporting Initiatives (GRI). Kelengkapan informasi dalam laporan ini menggunakan opsi 'inti'. [102-54]

Seluruh pengungkapan informasi pada laporan keberlanjutan ini belum menggunakan jasa penjaminan (*assurance*) eksternal. Namun Bank telah memvalidasi data dalam laporan ini secara internal. [102-56]

Penyajian data dan informasi keuangan yang dilaporkan pada Laporan Keberlanjutan ini bersifat konsolidasi. Selain itu dalam laporan, kami menggunakan istilah "Bank OCBC NISP", "Bank", "Perusahaan" dan "Kami" untuk mewakili PT Bank OCBC NISP Tbk. [102-45]

Untuk informasi atas laporan ini silahkan menghubungi: [102-53]
For information regarding this report, please contact:

PT Bank OCBC NISP Tbk
Corporate Secretary
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 25,
Jakarta 12940, Indonesia
Tel. (021) 255 33 888 | Fax. (021) 579 44 000
Email: corporate.secretariat@ocbcnisp.com
Website: www.ocbcnisp.com

The Bank has been publishing Sustainability Report consistently since 2011. The 2021 Sustainability Report entailed the period of 1 January to 31 December 2021. The previous report was published in March 2020. There were no significant changes in this 11th edition of the report from the previous year's report data, as well as there were no significant changes to the scope and boundaries in this reporting period. [102-10, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52]

The report was prepared in accordance with the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017, Sustainability Reporting Standard and Financial Sector Disclosure (FSD) issued by Global Reporting Initiatives (GRI). The completeness of the information in this report uses the 'core' option. [102-54]

All information disclosed in this sustainability report has not been validated by external assurance services. However, the Bank has validated the data in this report internally. [102-56]

Data and financial information included in this Sustainability Report were presented on a consolidated basis. We also used the terms "Bank OCBC NISP", "the Bank", "the Company", dan "We" to represent PT Bank OCBC NISP Tbk. [102-45]

PENENTUAN ISI DAN BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL [102-46]

Laporan Keberlanjutan Bank melaksanakan 4 prinsip pelaporan GRI, yaitu Keterlibatan Pemangku Kepentingan, Konteks Keberlanjutan, Materialitas dan Kelengkapan. Hal tersebut digunakan untuk membantu Bank menentukan isi Laporan ini dengan mempertimbangkan 6 prinsip kualitas laporan, yaitu Keseimbangan, Komparabilitas, Akurasi, Ketepatan Waktu, Kejelasan dan Keandalan. [102-46]

Adapun alur penentuan topik material dilakukan sebagai berikut:

1. Pelibatan Pemangku Kepentingan melalui FGD dan Wawancara

Pada tahun 2021, Bank melakukan survei pada pemangku kepentingan melalui metode FGD dan wawancara secara *online* untuk memetakan topik-topik material yang dilaporkan pada Laporan Keberlanjutan tahun 2021. FGD dilakukan oleh konsultan (pihak ketiga) sebagai pihak independen oleh pemangku kepentingan pada 1 November 2021 secara virtual.

2. Analisis dan Pemetaan Isu yang Perlu Ditindaklanjuti

Dari kegiatan FGD dan Wawancara, Bank menetapkan isu-isu yang perlu ditindaklanjuti dan dipetakan dalam topik berdasarkan GRI.

DEFINING THE CONTENT AND BOUNDARIES OF THE IMPACT OF MATERIAL TOPICS [102-46]

The Bank's Sustainability Report implemented four GRI reporting principles, namely Stakeholder Engagement, Sustainability Context, Materiality and Completeness. They were used to help the Bank define the content of this Report by taking into account the six principles of report quality, namely Balance, Comparability, Accuracy, Timeliness, Clarity and Reliability. [102-46]

The Bank identified material topics according to the following process:

1. Stakeholder Engagement through FGD and Interviews

In 2021, the Bank conducted a stakeholder survey through FGD and online interviews to map the material topics to be reported in the 2021 Sustainability Report. The FGD was conducted virtually by a consultant (third party) who was considered independent by the stakeholders on 1 November 2021.

2. Analysis and Mapping of Issues the Bank will Focus on

Based on the FGD and Interviews, the Bank identified the issues to be focused on and mapped them into topics based on GRI.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Isu yang perlu ditindaklanjuti Issues to follow-up	Topik GRI GRI Topics
Pekerja Employees	Perencanaan perkembangan pribadi dan manajemen karir Personal development planning and career management Rekrutmen Pekerja Recruitment <i>Benefit</i> Dukungan terhadap Serikat Pekerja Support to the Labour Union Program pensiun Retirement program	Ketenagakerjaan [401] Employment
Pelanggan Customers	Pelayanan pelanggan Customer service Produk perbankan Banking products Keamanan data pelanggan Data security	<ul style="list-style-type: none"> Privasi Pelanggan Customer privacy [418] Material Materials [301]
Pemasok Suppliers	Komunikasi dan kerja sama Communications and cooperation <i>Purchase order</i>	Pelibatan pemangku kepentingan Stakeholder engagement
Pemerintah Government	Pembayaran pajak Tax payment Program pengembangan masyarakat Community development programs Penerapan keuangan keberlanjutan Sustainable finance practices Produk keuangan keberlanjutan Sustainable finance products	Kinerja Ekonomi Economic performance [201] Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect economic impacts [203] Komunitas Lokal Local communities [413] Produk Keuangan Berkelanjutan Sustainable finance products [FS6, FS7, FS8]
Masyarakat Communities	Program pengembangan masyarakat Community development programs Penerimaan karyawan lokal Local talent recruitment	<ul style="list-style-type: none"> Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect economic impacts [203] Komunitas Lokal Local Communities [413]

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Isu yang perlu ditindaklanjuti Issues to follow-up	Topik GRI GRI Topics
Investor Investors	Pilar Keberlanjutan Bank Bank's sustainability pillars Program Keberlanjutan Bank Bank's sustainability programs Komunikasi Communications	<ul style="list-style-type: none"> Pembiayaan Berkelanjutan Sustainable financing [FS6. FS7. FS8] Portofolio Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Portfolio [FS6. FS7. FS8]

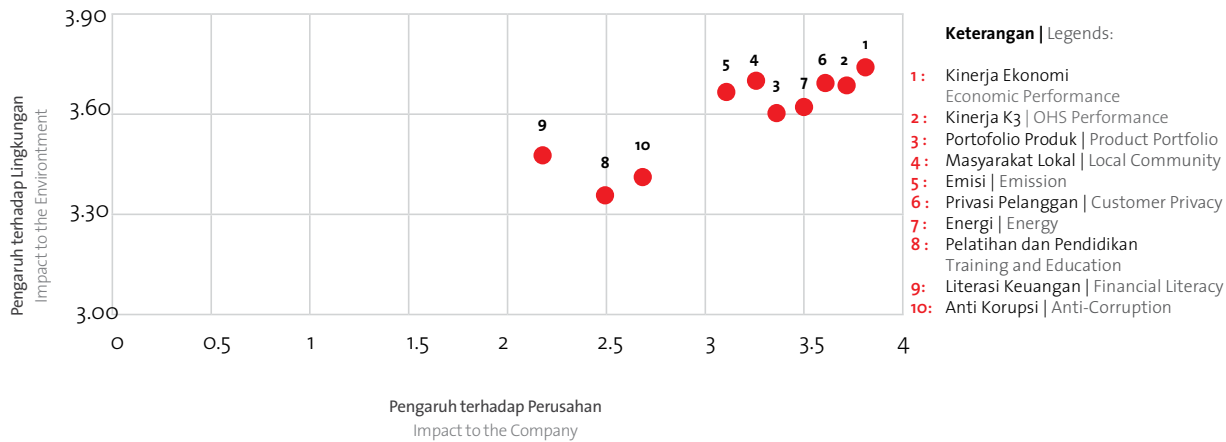
3. Pemetaan Isu Sesuai Topik GRI

Hasil analisis kemudian dipetakan dalam 10 topik material. 7 diantaranya termasuk kategori tinggi dan sangat tinggi sebagai prioritas informasi dalam laporan ini. Ruang lingkup informasi yang disampaikan dalam topik material juga mencakup anak usaha. [102-46]

3. Mapping of Issues According to GRI Topics

Based on the analysis, the Bank then mapped the issues into 10 material topics. 7 (seven) of them were categorized as high and very high priority information in this report. The scope of information presented in the material topic includes that of our subsidiaries. [102-46]

Diagram Matrics Materialitas | Materiality Matrix [102-47]



Perubahan Topik Material

Secara umum, topik material 2020 dan topik material 2021 tidak jauh berbeda. Perubahan tingkat kepentingan material pada tahun 2021 terjadi karena adanya perubahan perhatian pemangku kepentingan terhadap isu-isu keberlanjutan, serta disesuaikan dengan kondisi internal dan eksternal Perusahaan.

Changes in Material Topics

In general, the material topics for 2021 report were similar to 2020 topics. The changes in the level of material importance in 2021 occurred due to changes in stakeholder concern over sustainability issues and in the Company's internal and external conditions.

Respons Terhadap Topik Material [102-43. 102-44]

Bank senantiasa merespons atas isu penting yang disampaikan pemangku kepentingan atas laporan keberlanjutan yang telah diterbitkan Bank. Pada saat melakukan pelibatan pemangku kepentingan dalam menentukan topik material, para pemangku kepentingan memandang laporan keberlanjutan Bank tahun 2020 sudah cukup mewakili aspirasi mereka sehingga tidak ada informasi yang disampaikan terkait *feedback* atau tanggapan Bank terhadap Laporan Keberlanjutan tahun 2020.

Response to Material Topics [102-43. 102-44]

The Bank always responded to important issues expressed by stakeholders in regard to sustainability reports published by the Bank. When engaging stakeholders to identify material topics, the stakeholders view that the Bank's previous 2020 Sustainability Report has sufficiently represented their aspirations, hence, there was no feedback nor the Bank's response to the 2020 Sustainability Report.

4. Penentuan Topik Material [102-32. 102-48. 102-49. 103-2. 103-3]

Berdasarkan topik material yang telah ditentukan, Bank memetakan kesesuaiannya dengan pilar keberlanjutan yang dimiliki dan mendapatkan 40 topik material.

4. Identifying Material Topics [102-32. 102-48. 102-49. 103-2. 103-3]

Informed by the material topics identified, we mapped their relevance to our sustainability pillars.

BATASAN DAMPAK TOPIK MATERIAL TERHADAP PEMANGKU KEPENTINGAN [102-44, 102-46, 102-47, 103-1]

Topik material disajikan dengan memperhatikan dampaknya terhadap pemangku kepentingan, baik di dalam maupun di luar Bank. Pengungkapan pendekatan manajemen dalam laporan ini hanya untuk topik material sangat tinggi dan tinggi.

BOUNDARIES OF THE IMPACT OF MATERIAL TOPICS ON STAKEHOLDERS [102-44, 102-46, 102-47, 103-1]

Material topics were presented by taking into account impact on stakeholders both internal and external. Disclosures regarding the management approach in this report were only for material topics in the very high and high categories.

Topik Topics	Isu Issues	Pemangku Kepentingan Stakeholders		Ruang Lingkup Scopes
		Internal	Eksternal External	
Ekonomi Economy				
Kinerja Ekonomi Economic Performance	<ol style="list-style-type: none"> Kinerja pembayaran pajak Tax payment performance Biaya Pegawai Employee-related expenses Strategi Bisnis Business strategies 	Pekerja Employees	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan Customers Pemasok Suppliers Pemerintah Government Investor Investors 	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Lingkungan Environment				
Energi Energy	<ol style="list-style-type: none"> Manajemen Energi Energy management Efisiensi Energi Energy efficiency 	Pekerja Employees	Pemerintah Government	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Emisi Emissions	<ol style="list-style-type: none"> Manajemen Emisi Gas Rumah Kaca 1. GHG emission management Efisiensi Emisi Emission reduction 	Pekerja Employees	Pemerintah Government	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Sosial Social				
Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) Occupational Health and Safety (OHS)	<ol style="list-style-type: none"> implementasi K3 OHS practices Sterilisasi tempat kerja Workplace sterilization 	Pekerja Employees	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan Customers Pemasok Suppliers 	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Masyarakat Lokal Local Communities	Pengembangan masyarakat dan evaluasi program CSR Community development and CSR program evaluation	Pekerja Employees	<ol style="list-style-type: none"> Pemerintah Government Masyarakat Communities 	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Privasi Pelanggan Customer Privacy	Keamanan data pelanggan Customer data security	Pekerja Employees	<ol style="list-style-type: none"> Pemerintah Government Pelanggan Customers 	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices
Layanan Keuangan Financial Services				
Portofolio Produk Product portfolio	Pengembangan produk keuangan berkelanjutan Development of sustainable finance products	Pekerja Employees	<ol style="list-style-type: none"> Pelanggan Customers Investor Investors 	Seluruh Kantor Bank All Bank's offices

PELIBATAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN [E.4; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44]

Analisis kebutuhan para pemangku kepentingan dilakukan melalui FGD dan wawancara. Adapun proses dan metode yang digunakan merujuk pada standar AA1000 SES.

STAKEHOLDERS ENGAGEMENT [E.4; 102-40 102-42; 102-43; 102-44]

We conducted FGDs and interviews to identify stakeholder needs. The process and methods used in the analysis were in accordance with the AA1000 SES standard.

Kelompok Pemangku Kepentingan Stakeholders Group	Basis Identifikasi Identified based on	Metode Pendekatan Approach Method	Frekuensi Keterlibatan Engagement Frequency	Topik Utama Key Topics
Pemegang Saham Shareholders	Tanggung Jawab Responsibility	RUPS GMS	Sekali setahun Once a year	Keamanan dan tingkat pengembalian investasi Assurance and return on investment
	Pengaruh Influence	RUPSLB EGMS	Jika diperlukan If required	
	Ketergantungan Dependency	Paparan Publik Public Expose	Sekali setahun Once a year	
Pelanggan Customers	Tanggung Jawab Responsibility	Layanan <i>Call Center</i> dan Operasional Call Centre and operations	Setiap hari Daily	<ul style="list-style-type: none"> Konsistensi kualitas produk Product quality consistency Keamanan data Data security
	Pengaruh Influence	Informasi media Media information	Setiap saat At all times	
	Kedekatan/perwakilan Proximity representation	Gathering	Minimal dua kali setahun At least twice a year	
Pekerja Employees	Tanggung Jawab Responsibility	Majalah Internal Internal Magazine	Setiap bulan Once a month	<ul style="list-style-type: none"> Perlakuan adil dan setara dalam perencanaan karir dan remunerasi Fair and equal treatment in career development and remuneration Tempat kerja yang aman dan sehat Safe and healthy workplace
	Pengaruh Influence	Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	Sesuai kebutuhan As needed	
	Kedekatan/perwakilan Proximity/ representation	Forum Komunikasi dengan Serikat Pekerja Communications forum with the Labour Union	Minimal setahun sekali At least once a year	
		Penilaian Kinerja Performance Review		
Pemerintah Government	Tanggung Jawab Responsibility	Laporan Tahunan Annual Report	Setahun sekali Once a year	<ul style="list-style-type: none"> Hubungan yang konstruktif dengan regulator Constructive relationship with regulators Kepatuhan pada peraturan dan perundangan Regulatory and legal compliance
	Pengaruh Influence	Laporan Keberlanjutan Sustainability Report		
	Kedekatan/perwakilan Proximity/ representation	Pelaporan ke Regulator Reporting to Regulators	Berkala sesuai ketentuan Periodical as required	
Pemasok Suppliers	Pengaruh Influence	Sosialisasi kebijakan Policy dissemination	Minimal setahun sekali At least once a year	<ul style="list-style-type: none"> Proses pengadaan yang wajar dan transparan Fair and transparent procurement process Pembayaran tepat waktu On-time payment
	Kedekatan/perwakilan Proximity/ representation			
Masyarakat Communities	Tanggung Jawab Responsibility	Kegiatan CSR CSR activities	Sesuai CSR Masterplan As in CSR Masterplan	<ul style="list-style-type: none"> Kontribusi pada aspek ekonomi sosial dan lingkungan untuk mempercepat kemandirian Contribution to economic social and environmental aspects to drive independence Tersedianya lapangan pekerjaan Availability of jobs
	Pengaruh Influence			
	Kedekatan/perwakilan Proximity/ representation			

Indeks GRI Standard – Core [GRI 102-55]

GRI Standard Index – CORE

No.	Indeks Index	Keterbukaan Disclosure	Halaman Page
GRI 102: Disclosure Umum General Disclosures	Profil Organisasi Organization Profile		
	102-1	Nama Organisasi Organization Name	33
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activity, Brands, Products, and Services	38
	102-3	Lokasi Kantor Pusat Organization Headquarters	33
	102-4	Lokasi Operasi Operational Regions	33
	102-5	Kepemilikan dan Bentuk Hukum Ownership and Legal Form	33
	102-6	Pasar yang Dilayani Market Coverage	38, 218
	102-7	Skala Organisasi Organization Scale	7, 38
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Employees and Other Workers Information	59
	102-9	Rantai Pasokan Supply Chain	41
	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	204
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Approached	153, 155, 178, 185
	102-12	Inisiatif eksternal diadopsi atau diterapkan External initiative supported or adopted	79, 167
	102-13	Keanggotaan Organisasi Memberships In Organizations	33
	Strategi Strategy		
102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior Statement from the Senior Decision Maker	18	
	Visi – Misi Vision – Mission		
102-16	Nilai, Prinsip, Standar, dan Norma Perilaku Values, Principles, Standards, and Code of Conduct	37, 135-136	
102-17	Mekanisme pengenalan etika Perusahaan Introduction mechanism of Company ethics	136	
	Tata Kelola Governance		
102-18	Struktur Tata Kelola Governance Structure	101	
102-22	Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Composition of the Board of Commissioners and Board of Directors	105, 118	
	Pemangku Kepentingan Stakeholders		
102-40	Daftar Kelompok Pemangku Kepentingan List of Stakeholders Group	208	
102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Discussion Agreement	136, 194	
102-42	Mengidentifikasi dan Memilih Pemangku Kepentingan Identification and Selection of Stakeholders	208	
102-43	Pendekatan terhadap Keterlibatan Pemangku Kepentingan Approaches for Stakeholders Engagement	208	
102-44	Topik Utama dan Hal-hal yang Diajukan Main Topics and Proposed Issues	179, 206, 208	
	Tentang Laporan About the Report		
102-45	Entitas Anak Usaha dikonsolidasi pada Laporan Keuangan Subsidiaries Consolidated into the Financial Statements	66, 204	
102-46	Menetapkan Isi Laporan, Topik dan Boundary Defining Report Contents and Boundaries	205, 206, 207	
102-47	Daftar Topik Material List of Material Topics	206, 207	
102-48	Penyajian Kembali Informasi Information of Restatement	204, 206	
102-49	Pengungkapan Perubahan pada Laporan Disclosure of Changes in the Report	204, 206	
102-50	Periode Pelaporan Reporting Period	204	
102-51	Tanggal Laporan Terbaru Latest Report Date	204	
102-52	Siklus Laporan Report Cycles	204	
102-53	Titik kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan Point of Contact for Report Inquiries	204	
102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI Accordance with GRI Standard	204	

No.	Indeks Index	Keterbukaan Disclosure	Halaman Page
	102-55	Indeks Isi GRI GRI Contents Index	209
	102-56	Assurance oleh pihak Eksternal External Assurance	204
KETERBUKAAN TOPIK SPESIFIK DISCLOSURE OF SPECIFIC TOPICS			
DAMPAK EKONOMI ECONOMIC IMPACTS			
201 Kinerja Ekonomi Economics Performance GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			202-203, 205
GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Distribusi Perolehan Ekonomi Economic Earnings Distribution	200, 202-203
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			193
GRI 202: Kinerja Ekonomi Economic Performance	202-1	Rasio Standar Upah Entry Level, berdasarkan Gender dibandingkan dengan Upah Minimum Lokal Ratios of Standard Entry Level Wage by Gender compared to Local Minimum Wage	193
203 Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	203-1	Investasi infrastruktur dan layanan yang didukung Infrastructure investments and service supported	185, 189
	203-2	Dampak ekonomi signifikan tidak langsung Indirect significant economic impact	200, 201
Pendanaan Hijau/Pembiayaan Hijau Green Funding/Green Lending GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			185
GRI Disclosure Financial Specific	FS1	Kebijakan khusus penerapan aspek lingkungan dan sosial dalam kegiatan usaha Policies with specific environmental and social components applied to business lines	185
	FS2	Prosedur penilaian risiko lingkungan dan sosial dalam kegiatan usaha Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business lines	185
	FS3	Prosedur monitoring ketaatan debitur dalam mematuhi ketentuan peraturan perundangan aspek sosial lingkungan yang tercantum dalam perjanjian kredit Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions.	178
	FS4	Proses peningkatan kompetensi karyawan untuk menerapkan aturan/perundangan terkait sosial dan lingkungan yang berlaku Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines	185
	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	185
	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	185, 205, 206
	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	185, 200, 205, 206
	FS10	Kemitraan yang bertanggung jawab atas masalah lingkungan atau sosial Partnership responsible on environmental or social issues	187, 201
	FS11	Persentase Aktiva yang Terjadi pada Lingkungan Positif dan Negatif atau Sosial Percentage of Assets occur on Positive and Negative Environment or Social	174, 185
FS16	Inisiatif untuk mengadakan dan mendukung kegiatan literasi keuangan atau pembiayaan khusus Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	174, 175, 195, 202	
204 Praktik Pengadaan Procurement Practice GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			199

No.	Indeks Index	Keterbukaan Disclosure	Halaman Page
GRI 204: Praktik Pengadaan Procurement Practice	204-1	Proporsi Pengeluaran untuk Pemasok Lokal Proportion of Spending on Local Suppliers	200
205 Anti Korupsi Anti-Corruption GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			190
GRI 205: Anti Korupsi Anti Corruption	205-2	Komunikasi dan Pelatihan Anti Korupsi Anti-Corruption Communication and Trainings	190
	205-3	Kasus Korupsi dan Penindakan Kasus Korupsi Corruption Cases and Its Prosecution	190
DAMPAK LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL IMPACTS			
301 Material Materials GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
GRI 301: Material Materials	301-2	Bahan material yang digunakan Kembali Recycled input materials used	188
	301-3	Produk yang Ditarik Kembali Reclaimed products	186
302 Energi Energy GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi organisasi Organizational Energy Consumption	187, 188
	302-3	Intensitas energi Energy Intensity	187, 188
	302-4	Pengurangan Konsumsi Energi Energy Consumption Reduction	187
303 Air Water GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
GRI 303: Air Water	303-2	Pengelolaan Dampak Terkait Debit Air Management of Water Discharge Related Impacts	187
	303-3	Pengambilan Air Water withdrawal	189
	303-5	Konsumsi Air Water Consumption	187, 189
304 Keanekaragaman Hayati Biodiversity GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
GRI 304: Keanekaragaman Hayati Biodiversity	304-3	Habitat yang Dilindungi Habitats Protected or restored	188
305 Emisi Emissions GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			186
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Emisi yang Dihasilkan Perusahaan (Scope 1) Direct (Scope 1) GHG Emissions	187, 189
	305-2	Emisi dari energi tidak langsung (Scope 2) Energy Indirect (Scope 2) GHG Emissions	189
	305-5	Reduksi emisi GRK GHG emissions reduction	187
306 Limbah Waste GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			187
306 Limbah Waste	306-2	Pengelolaan Limbah Waste management	188
DAMPAK SOSIAL SOCIAL IMPACTS			
401 Kepegawaian Employment GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			193, 194, 195
GRI 401: Kepegawaian Employment	401-1	Perekrutan Karyawan Baru dan Pergantian (Turn-over) Karyawan New Employee Recruitment and Turn Over	197, 198
	401-2	Benefit yang didapat karyawan permanen, kontrak, dsb Benefits provided to full-time payment employees, contract employee, other types of employment	194
403 Kesehatan & Keselamatan Kerja Occupational Health & Safety GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			193
GRI 403: Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	403-3	Layanan Kesehatan Kerja Occupational Health Services	193
	403-6	Pemberian Layanan Kesehatan Karyawan Promotion of Worker Health	193
	403-8	Karyawan yang diberikan perlindungan oleh sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja Workers covered by an occupational health and safety management system	193
404 Pelatihan dan Pendidikan Trainings and Education GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			194
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	195, 196
	404-2	Program peningkatan kompetensi karyawan, dan program pra jabatan Employee competence program, and pre position program	196, 199
	404-3	Presentase karyawan yang mendapatkan penilaian kinerja dan penyesuaian jenjang karir secara reguler, menurut jabatan dan gender Percentage of employee receiving performance assessment and adjustment of career path regularly, according to position and gender	59, 196

No.	Indeks Index	Keterbukaan Disclosure	Halaman Page
405 Keberagaman dan Kesamaan Kesempatan Diversity and Equal Opportunities GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			194
GRI 405 Keberagaman Diversity	405-1	Komposisi karyawan menurut level jabatan dan gender Employee composition based on position and gender	195, 198
	405-2	Perbandingan rasio gaji dasar antara pegawai laki-laki dengan perempuan Comparison of basic salary ratio between male and female employees	195
407 Kebebasan Berserikat dan Perundingan Bersama The Right of Freedom of Association and Collective Bargaining GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			194
407: Kebebasan Berserikat dan Perundingan Bersama The Right of Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	Operasi dan pemasok di mana hak atas kebebasan berserikat dan perundingan bersama mungkin berisiko Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risks	195
408 Pekerja Anak Child Labour GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			193
408: Pekerja Anak Child Labour	408-1	Pekerja Anak Child Labour	194
409 Pekerja Paksa Forced of Compulsory Labour GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			193
409: Pekerja Paksa Forced of Compulsory Labour	409-1	Pekerja Paksa Forced of Compulsory Labour	194
413 Masyarakat Lokal Local Communities GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			201
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	202
416 Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health Safety GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			180, 186
416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health Safety	416-1	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari Produk dan layanan Assessment of the health and safety impacts of Product and service categories	181, 186
418 Kerahasiaan Pelanggan Customer Confidentiality GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach			181, 182
GRI 418 Kerahasiaan 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	182, 186

Daftar Indeks Referensi POJK 51/2017

POJK 51/2017 Index References

No Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation Sustainability Strategy	174
Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights		
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economic Performance Highlights	173
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Highlihts	173
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	173
Profil Perusahaan Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Vision, Mission, and Value of Sustainability	37
C.2	Alamat Perusahaan Company's Address	33
C.3	Skala Perusahaan Scale Enterprises	7
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, services and business activities	38
C.5	Keanggotaan Pada Asosiasi Member of Association	33
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Change of Significant Organization	34
Penjelasan Direksi Directors Statement		
D.1	Penjelasan Direksi Directors Statement	20
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance		
E.1	Penanggungjawab Penerapan Keuangan berkelanjutan Management of Sustainable Finance Implementation	179
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan berkelanjutan Competency Development related Sustainable Finance	185, 192
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan berkelanjutan Risk Assessment for Sustainable Finance Implementation	185
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement	208
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan berkelanjutan Challenges of Sustainable Financial Implementation	179
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Building A Culture of Sustainability	174
Kinerja Ekonomi Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of performance targets and production, portfolios, financial targets, or investment, revenue and profit and loss	177
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi Pada Instrumen Keuangan atau Proyek Yang Sejalan Comparison of performance targets and production, portfolios, financial targets, or investment on Financial Instruments or projects in line with Sustainable Finance Implementation.	200
Kinerja Lingkungan Environmental Performance		
Umum General		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	187
Aspek Material Material Aspects		
F.5	Penggunaan Material Yang Ramah Lingkungan The Use of Environmentally Friendly Materials	188
Aspek Energi Energy Aspects		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi Yang Digunakan The number and the intensity of energy use	188
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan The efforts and achievements made energy efficiency including the use of renewable energy sources	187

No Indeks Index No.	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
Aspek Air Water Aspects		
F.8	Penggunaan Air Water Consumption	187
Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspects		
F.9	Dampak Dari Wilayah Operasional Yang Dekat atau Berada Di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati The impact of operational areas near or in the area of conservation or biodiversity	188
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity conservation efforts	188
Aspek Emisi Emission Aspects		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya The number and intensity of emissions produced by type	189
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi Yang Dilakukan The efforts and achievement of emission reductions undertaken	187
Aspek Limbah Dan Efluen Aspect of Waste and Effluents		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen Yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis The amount of waste and effluent generated by type	188
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and effluent management mechanism	188
F.15	Tumpahan Yang Terjadi (Jika Ada) Spill that occurred (if any)	188
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup Aspect of environmental complaints		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup Yang Diterima Dan Diselesaikan The number and material environmental complaints received and resolved.	187
Kinerja Sosial Social Performance		
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik Untuk Memberikan Layanan Atas Produk dan/ atau Jasa Yang Setara Kepada Konsumen The Company's commitment to deliver products and/or services equivalent to the consumer.	182
Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspects		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equality of employment opportunities	194
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	194
F.20	Upah Minimum Regional The Minimum Wage	193
F.21	Lingkungan Bekerja Yang Layak Dan Aman Environmental work decent and safe	194, 197
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Training and Competency Development for Employees	196
Aspek Masyarakat Community Aspects		
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar Operational Impacts to Local Communities	201
F.24	Pengaduan Masyarakat Public complaints	182
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	177
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility on the development of Sustainable Finance products and/or services:		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan berkelanjutan Innovation and development of Sustainable Finance products and/or services	180, 181
F.27	Produk/Jasa Yang Sudah Dievaluasi Keamanannya Bagi Pelanggan Customer Safety	181, 186
F.28	Dampak Produk/Jasa Impact of Products/Services	181, 186
F.29	Jumlah Produk Yang Ditarik Kembali The number of products recalled	186
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Survey of customer satisfaction	181

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