

07

TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

Corporate Social Responsibility





TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Perseroan menilai bahwa keberhasilan dalam aktivitas bisnis tidak hanya ditentukan oleh kinerja manajemen dan operasional yang baik, melainkan juga karena didukung oleh kontribusi Perseroan dalam berkomitmen untuk terus memberi dampak positif bagi lingkungan dan sosial masyarakat. Atas dasar itu, Perseroan menempatkan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) dalam kerangka upaya perusahaan untuk mencapai keberlanjutan dalam jangka panjang.

The Company considers that success in business activities is not only determined by excellent management and operational performance, but also supported by the Company's contribution to continuing to make positive impacts on the environment and the society. Based on that, the Company places its Corporate Social Responsibility (CSR) activities within the framework of the Company's efforts to achieve long-term sustainability.

DASAR IMPLEMENTASI CSR

BASIS FOR CSR IMPLEMENTATION

Pelaksanaan program-program CSR Perseroan disusun dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
3. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang ditunjang oleh Peraturan Pemerintah RI No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik; dan
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Kewajiban Penyelenggaraan Edukasi Keuangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

The Company's CSR programs are formulated by referring to the applicable laws and regulations, including:

1. Law No. 8/1999 on Consumer Protection;
2. Law No. 13/2003 on Labor;
3. Law No. 40/2007 on Limited Liability Companies, supported by the RI Government Regulation No. 47/2012 on Limited Liability Companies' Corporate Social and Environmental Responsibilities;
4. Government Regulation No. 47/2012 on Limited Liability Companies' Corporate Social and Environmental Responsibility;
5. Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector;
6. Financial Services Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers and Public Companies; and
7. OJK Circular No. 1/SEOJK.07/2014 on Obligation to Conduct Financial Education Activities for Financial Services Industry Participants.

Komitmen Keberlanjutan

Dalam rangka pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan, Perseroan berkomitmen untuk menjalankan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan dalam rangka mendukung implementasi keuangan berkelanjutan guna mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Komitmen ini disampaikan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan pada November 2019 dan mulai direalisasikan pada tahun 2020.

Commitment to Sustainability

In order to implement its corporate governance, the Company is committed to conducting its corporate social and environmental responsibility to support the implementation of sustainable finance towards achieving the Sustainable Development Goals (SDGs), in accordance with OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. This commitment was presented in the Company's Sustainable Finance Action Plan (RAKB) that was submitted to OJK in November 2019, to be accomplished in 2020.

PENGELOLAAN PROGRAM CSR

CSR PROGRAMS MANAGEMENT

Tanggung jawab pelaksanaan kegiatan CSR Perseroan berada di bawah unit kerja *Corporate Secretary* yang berada di bawah direktorat Presiden Direktur. Pelaksanaan kegiatan CSR Perseroan sepenuhnya berasal dari pendanaan internal, dimana sepanjang tahun 2019 Perseroan telah melaksanakan berbagai inisiatif CSR dengan anggaran sebesar Rp135.607.700,-.

The responsibility for the Company's CSR programs falls under the Corporate Secretary unit, which in turn is under the Directorate headed by the President Director. The implementation of the Company's CSR programs is fully funded internally, and in 2019 the Company conducted various CSR initiatives with total expenditures of Rp135,607,700.

Berikut informasi kegiatan CSR Perseroan selama tahun 2019.

The Company's CSR programs in 2019 were as follows.

Periode Period	Kegiatan Activity	Lokasi Location
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion		
Tahun 2019 Year 2019	Inklusi Keuangan berupa pelaksanaan sosialisasi dalam bentuk Sosialisasi Digital <i>Banking Aplikasi Mobile BANGGA</i> Financial Inclusion in the form of Dissemination of Digital Banking, the BANGGA Mobile Banking Application	<ul style="list-style-type: none"> a. SOGO <i>Department Store</i> dan <i>Food Hall</i> di wilayah Jabodetabek b. Kantor PT Gajah Tunggal Tbk c. Kantor PT Indonesia Prima Property Tbk d. Kantor PT Bando Indonesia e. Kantor PT Kansai Prakarsa Coatings f. Kantor PT Langgeng Bajapratama g. Kantor PT Bintang Puspita Dwikarya h. Kantor PT Polychem Indonesia Tbk (Karawang) i. Kantor PT Kabel Metal Indonesia Tbk a. SOGO Department Stores and Food Hall in Greater Jakarta area b. Office PT Gajah Tunggal Tbk c. Office PT Indonesia Prima Property Tbk d. Office PT Bando Indonesia e. Office PT Kansai Prakarsa Coatings f. Office PT Langgeng Bajapratama g. Office PT Bintang Puspita Dwikarya h. Office PT Polychem Indonesia Tbk (Karawang) i. Office PT Kabel Metal Indonesia Tbk

Periode Period	Kegiatan Activity	Lokasi Location
	Pelaksanaan simulasi dalam bentuk Sosialisasi Perencanaan Keuangan Keluarga Simulation of Dissemination of Family Financial Planning	SOGO <i>Department Store</i> di sekitar wilayah Jabodetabek, Seibu dan Alun-Alun, serta <i>Galleries Lafayette Department Store</i> . SOGO <i>Department Store</i> around Greater Jakarta Area, Seibu and Alun-Alun Indonesia, and <i>Galleries Lafayette Department Store</i> .
	Pelaksanaan pendampingan untuk pengajuan aplikasi pinjaman Kredit Penghasilan Tetap (KPT) dan <i>payroll</i> dalam bentuk sosialisasi Mentoring for Submission of Fixed Income Loan (KPT) Application and Payroll in the form of Dissemination	Kantor PT Gajah Tunggal Tbk PT Gajah Tunggal Tbk Office
Donor Darah Blood Donations		
14 Agustus 2019 14 August 2019	Donor Darah bersama Ikatan Bankir Indonesia Blood Donation with Indonesian Bankers Association	Menara Mandiri Mandiri Tower
19 Desember 2019 19 December 2019	Donor Darah bersama Palang Merah Indonesia Blood Drive with the Indonesian Red Cross	Wisma Hayam Wuruk
Beasiswa Scholarships		
Tahun 2019 Year 2019	Beasiswa G-care untuk anak karyawan Perseroan yang berprestasi G-care Scholarship for outstanding children of the Company's employees	Bank Ganesha
Sumbangan dan Donasi Financial Aid and Donations		
20 Mei 2019 20 May 2019	Acara Berbuka Puasa Ramadhan 1440 H Iftar Ramadan 1440 H	Masjid Taman Firdaus Taman Firdaus Mosque
27 Mei 2019 27 May 2019	Acara buka puasa Ramadhan 1440 H bersama anak yatim Ramadan 1440 H iftar with orphans	Anak Yatim Lingkungan Wisma Hayam Wuruk Orphans in the vicinity of Wisma Hayam Wuruk
11 Agustus 2019 11 August 2019	Sumbangan hewan kurban dalam rangka Idul Adha Donation of sacrificial animals for celebrating Idul Adha	Masjid Batu Ceper Jakarta Pusat Batu Ceper Mosque, Central Jakarta
13 dan 23 Desember 2019 13 and 23 December 2019	Donasi Desa Sejahtera Amartha Donation to Desa Sejahtera Amartha	Desa Cirebon dan Lebak Banten Villages in Cirebon and Lebak, Banten

CSR TERKAIT LINGKUNGAN HIDUP

CSR RELATED TO THE ENVIRONMENT

Komitmen dan Kebijakan CSR Terkait Lingkungan Hidup

Perseroan senantiasa turut serta dalam menjaga lingkungan hidup dalam bentuk program efisiensi kegiatan operasional bank yang bertujuan untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup. Terkait kepedulian terhadap lingkungan hidup, Perseroan mematuhi Peraturan Bank Indonesia No. 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum yang mendorong perbankan nasional untuk mempertimbangkan faktor kelayakan lingkungan dalam melakukan penilaian suatu prospek usaha.

CSR Commitments and Policies Regarding the Environment

The Company always participates in the protection of the environment via efficiency programs in banking operations aimed in preserving the environment. Regarding environmental concerns, the Company complies with Bank Indonesia Regulation No. 14/15/PBI/2012 on Assessment of Commercial Bank Asset Quality that encourages national banks to consider environmental feasibility factors in evaluating a business prospect.

Pelaksanaan Inisiatif

Guna menerapkan prinsip peduli lingkungan hidup, Perseroan menerapkan kebijakan terkait lingkungan dengan tujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari kegiatan operasional Perseroan terhadap lingkungan hidup. Langkah-langkah yang diterapkan oleh Perseroan sebagai berikut.

1. Efisiensi penggunaan kertas dengan menerapkan budaya *paperless* yaitu dengan meminimalisasi penggunaan *hardcopy* dalam pekerjaan sehari-hari, melakukan penyimpanan dokumen dalam bentuk *softcopy*, pengiriman dokumen melalui *e-mail* serta mencetak dengan menggunakan kedua sisi kertas (bolak-balik);
2. Penghematan listrik di lingkungan kantor melalui penggunaan lampu, serta mematikan lampu dan AC pada saat ruangan sedang tidak digunakan;
3. Penghematan penggunaan air demi mendukung terciptanya keseimbangan ekosistem lingkungan hidup;
4. Literasi kepada seluruh karyawan dalam bentuk sosialisasi dan *campaign* dalam bentuk *e-mail/poster*;
5. Pengurangan sampah plastik dengan memberikan *tumbler* kepada seluruh karyawan dan penggunaan gelas kepada seluruh nasabah, serta pemberian *souvenir* yang ramah lingkungan kepada nasabah, seperti *tumbler* dan *goodie bag* yang ramah lingkungan; dan
6. Penerapan budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) pada area kerja, yang diuraikan sebagai berikut.
 - a. Ringkas: Membedakan antara *item* yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan dan selanjutnya menyingkirkan *item* yang tidak diperlukan tersebut;
 - b. Rapi: Menata *item* yang diperlukan pada tempat yang memudahkan untuk segera mengambil *item* tersebut;
 - c. Resik: Menjaga lingkungan kerja dan seluruh *item* dalam keadaan baik dan bersih;
 - d. Rawat: Memelihara lingkungan yang sudah bersih dan rapi sepanjang waktu; dan
 - e. Rajin: menerapkan budaya 4R (Ringkas, Rapi, Resik, dan Rawat) menjadi kebiasaan untuk pengembangan yang berkelanjutan.

Dampak Kuantitatif

Dampak positif dari kegiatan CSR terkait lingkungan hidup ini dapat meminimalisasi dampak negatif terhadap lingkungan dari kegiatan usaha, dan tercapainya target efisiensi biaya operasional yang berasal dari penghematan penggunaan listrik, air, dan perlengkapan kantor.

Sertifikasi dan Penanganan Masalah Lingkungan Hidup

Hingga saat ini, Perseroan belum memiliki sertifikasi yang berkaitan dengan lingkungan hidup, mengingat kegiatan usaha yang dijalankan Perseroan saat ini tidak bersentuhan langsung dengan lingkungan hidup dan tidak membentuk mekanisme pengaduan masalah lingkungan hidup.

Implementation of Initiatives

In order to apply the principle of preserving the environment, the Company implements policies related to the environment in order to minimize the negative impacts of the Company's operations on the environment. The steps implemented by the Company are as follows.

1. Efficient use of paper by applying a paperless culture by minimizing the use of hardcopy documents in daily work, storing documents in the form of softcopy, sending documents by e-mail and printing using both sides of the paper (back and forth);
2. Electricity savings in the office environment through the use of lights, as well as turning off lights and air conditioners when the room is not in use;
3. Water conservation use to support the creation of a balanced ecosystem of the environment;
4. Literacy to all employees in the form of outreach and campaigns via e-mail/posters;
5. Reducing plastic waste by providing tumblers to all employees and encouraging the use of reusable glasses to all customers, as well as providing environmentally friendly souvenirs to customers, such as tumblers and goodie bags that are environmentally friendly; and
6. Application of 5R culture (Concise, Neat, Clean, Clean, Diligent) in the work area, described as follows.
 - a. Concise: Distinguish between necessary and unnecessary items and then remove the unnecessary items;
 - b. Neat: Arrange the items needed in a place that makes it easy to immediately retrieve them;
 - c. Resik: Keep the work environment and all items in good and clean condition;
 - d. Caring: Maintain a clean and tidy environment at all times; and
 - e. Be diligent: Apply the 4R culture (Compact, Neat, Clean, and Caring) as a habit for sustainable development.

Quantitative Impact

The positive impact of the Company's CSR activities related to the environment minimize the negative impact on the environment from the Company's business activities, and the achievement of operational cost efficiency targets was derived from reductions in electricity, water, and office equipment use.

Certifications and Handling of Environmental Problems

The Company does not possess any certification related to the environment, as its business activities currently do not come into direct contact with the environment and do not form a mechanism for complaints about environmental problems.

CSR TERKAIT KETENAGAKERJAAN, KESEHATAN, DAN KESELAMATAN KERJA

CSR RELATED TO EMPLOYMENT, HEALTH, AND WORK SAFETY

Perseroan berkomitmen untuk mengelola SDM sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, antara lain dengan menciptakan kondisi lingkungan kerja yang aman dan sehat, menumbuhkan hubungan kerja yang harmonis antara manajemen dengan seluruh karyawan, serta meminimalisir potensi terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit yang timbul dari aktivitas kerja.

The Company remains committed to managing its employees in accordance with the prevailing regulations, and this was made evident among others by the creation of a safe and healthy working environment, fostering of a harmonious work relationships between the management and all employees, and minimization of potential for occupational accidents and diseases resulting from work.

Ketenagakerjaan

Terkait dengan ketenagakerjaan, program-program yang telah diimplementasikan hingga akhir tahun 2019 adalah:

1. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

Perseroan memberikan kesempatan kerja yang sama bagi semua kandidat karyawan, baik pria maupun wanita, tanpa memandang suku, agama, ras, golongan politik, dan tingkatan sosial. Perseroan juga telah memastikan bahwa tidak terdapat bentuk diskriminasi apapun terkait perbedaan *gender* pada aktivitas operasional yang dijalankan.

Hingga akhir tahun 2019, Perseroan memiliki 312 karyawan dengan komposisi 195 karyawan pria dan 117 karyawan wanita yang tersebar di seluruh jaringan kantor.

2. Program Pendidikan dan Pelatihan

Perseroan menjamin bahwa seluruh karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan, yang diharapkan berguna untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan dalam menunjang kegiatan bisnis Perseroan.

3. Remunerasi

Perseroan memberikan remunerasi kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas pekerjaan atau kontribusi karyawan dalam perseroan, dimana besarnya remunerasi tersebut telah sesuai atau berada di atas standar upah minimum yang berlaku di wilayah operasional Perseroan. Remunerasi yang diberikan oleh perseroan berupa gaji, bonus, fasilitas, dan tunjangan lainnya.

4. Hubungan Industrial

Perseroan memahami bahwa hubungan industrial yang harmonis akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan berujung pada meningkatnya

Employment

In relation to employment, the Company implemented the following programs up to the end of 2019:

1. Gender Equality and Job Opportunities

The Company provides equal employment opportunities for all employee candidates, both men and women, regardless of ethnicity, religion, race, political class, and social rank. The Company has also ensured that there are no forms of discrimination related to gender differences in the operational activities it carried out.

Until the end of 2019, the Company had 312 employees with 195 male employees and 117 female employees spread throughout the office network.

2. Education and Training Programs

The Company ensures that all employees receive equal opportunities to participate in training and education programs, which are intended to enhance their skills and competencies in supporting the Company's business activities.

3. Remuneration

The Company provides remuneration to employees as a form of appreciation for their work and contribution to the Company. The amount of remuneration is in line with and above the minimum regional wage set in each operational area of the Company's. The remuneration provided by the Company covers salaries, bonuses, facilities, and other allowances.

4. Industrial Relations

The Company understands that a harmonious industrial relation will result in the creation of a conducive working environment and will lead to improved work

produktivitas kerja. Demi terciptanya hubungan kerja yang harmonis, Perseroan senantiasa berupaya melaksanakan kewajiban dan menghormati hak karyawan, sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

5. Tingkat *Turnover* Karyawan

Perseroan berupaya untuk mengelola tingkat turnover karyawan dengan sebaik-baiknya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, harmonis, dan kondusif bagi karyawan, sehingga diharapkan tingkat *turnover* karyawan cenderung rendah. Pada tahun 2019, tingkat *turnover* mencapai 21,15%, turun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 22,08%.

Dampak Kegiatan

Perseroan menjamin bahwa implementasi kegiatan CSR yang terkait dengan ketenagakerjaan telah dilakukan secara efektif, sehingga diharapkan tercipta lingkungan kerja yang aman, nyaman dan kekeluargaan.

Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Perseroan selalu berupaya melakukan perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja di lingkungan internal Perseroan, antara lain dengan:

1. Memberikan perlindungan dan jaminan kesehatan bagi seluruh karyawan dengan mengikutsertakan pada program asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Selain itu, Perseroan juga memberikan perlindungan kesehatan tambahan yang dikelola oleh asuransi swasta. Sepanjang tahun 2019, Perseroan telah mengeluarkan biaya sebesar Rp1.248.084.800,- untuk program asuransi kesehatan karyawan;
2. Melengkapi sarana kerja dengan berbagai perangkat keselamatan kerja, seperti tersedianya alat pemadam api ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, simulasi evakuasi keadaan darurat, *sprinkle*, dan alat deteksi asap; dan
3. Menjalankan program dan kegiatan yang dibutuhkan dalam bidang kesehatan dan keselamatan kerja karyawan secara optimal. Hal ini dapat terlihat dimana sepanjang periode 2019, Perseroan mencatat tidak adanya kecelakaan kerja yang menimpa karyawan pada saat sedang menunaikan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan Perseroan.

Dampak Kegiatan

Perseroan memiliki kepedulian dan perhatian yang sangat besar pada kesehatan dan keselamatan kerja para karyawan. Hal ini dapat terlihat dari terciptanya lingkungan kerja yang aman, harmonis, dan kondusif bagi karyawan, serta tidak terjadinya kecelakaan kerja di lingkungan Perseroan (*zero accident*) sepanjang tahun 2019.

productivity. To ensure that this harmonious industrial relation is fostered, the Company strives to carry out all its obligations to its employees and respects the rights of its employees in line with the prevailing regulations.

5. Employee Turnover Rate

The Company strives to manage its employee turnover rate with its utmost effort, among others by fostering a safe, harmonious, and conducive working environment for all employees. This is expected to minimize employee turnover rate. In 2019, employee turnover rate reached 21.15%, lower than the previous year's figure of 22.08%.

Impact of Activities

The Company ensures that its CSR activities related to employment have been carried out effectively, thus fostering a safe, comfortable, and welcoming environment for all employees to work in.

Occupational Health and Safety

The Company strives to protect the health and safety of its employees within the Company's internal premises, among others by:

1. Providing health protection coverage for all employees by enrolling them to the health insurance program of BPJS. In addition, the Company also provides additional health protection coverage managed by private insurance companies. In 2019, the Company incurred Rp1,248,084,800 in expenses for its employee health insurance programs;
2. Expanding its workplace facilities with various occupational safety tools, such as light fire extinguishers, evacuation route markers, emergency situation evacuation simulations, sprinkler systems, and smoke detectors; and
3. Conducting occupational health and safety programs and activities to ensure optimum protection of its employees. As a result, in 2019 the Company did not record any occupational accident occurring to any of its employees while working within the Company's premises.

Impact of Activities

The Company pays a considerable attention to the health and safety of its employees. This is evident in the fostering of a safe, harmonious, and conducive working environment for all employees, and the zero accident record within the Company's premises in 2019.

CSR TERKAIT PENGEMBANGAN SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN

CSR RELATED TO SOCIAL AND COMMUNITY DEVELOPMENT



Keterangan / Description:

1. Edukasi Persiapan Masa Pensiun Bersama KPT Pensiun. / Education for Retirement Preparation with KPT Pensiun.
2. Edukasi Keuangan. / Financial Education.
3. Berbuka Puasa Bersama Anak Yatim dan Dhuafa pada Bulan Ramadhan 1440 H. / Iftar with Orphans and the Underprivileged in Ramadan 1440 H.
4. Donor Darah bersama Ikatan Bankir Indonesia. / Blood Donation with the Indonesian Bankers Association.
5. Donor Darah tanggal 19 Desember 2019. / Blood Donation dated 19 Desember 2019.

Perseroan memiliki komitmen untuk terus mengembangkan sosial dan masyarakat sekitar dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Fokus pelaksanaan program CSR Perseroan dilakukan dalam berbagai bentuk melalui program edukasi keuangan, pelibatan masyarakat di Perseroan, pemberian sumbangan, serta berbagai kegiatan lainnya.

The Company has a commitment to continuing to develop social and surrounding communities with the aim of improving living standards and empowering communities in a sustainable manner. The focus of the implementation of the Company's CSR program is carried out in various forms through financial education programs, community involvement in the Company, donations, and other various activities.

Pelaksanaan Inisiatif

Sebagai wujud tanggung jawab Perseroan di bidang sosial dan kemasyarakatan, berbagai kegiatan telah dilakukan sepanjang tahun 2019, antara lain:

Implementation of Initiatives

As a form of the Company's corporate and social responsibilities, various activities were carried out throughout 2019, including:

1. Penggunaan Tenaga Kerja Lokal

Sebagai bentuk partisipasi Perseroan terhadap pembangunan ekonomi Indonesia, Perseroan berkomitmen untuk menyediakan lapangan pekerjaan bagi tenaga kerja lokal. Perseroan memberikan peluang bagi masyarakat Indonesia untuk menjadi bagian dari Perseroan dengan tetap memperhatikan kebutuhan formasi karyawan dan standar kompetensi yang ditetapkan.

2. Penerapan Kebijakan Anti Korupsi

Perseroan membekali seluruh karyawan, nasabah dan mitra usaha dengan pemahaman anti korupsi. Kebijakan anti korupsi telah di atur dalam Kode Etik dan Pakta Integritas Perseroan dan harus dipatuhi oleh seluruh jenjang organisasi. Penerapan kebijakan anti korupsi ditujukan untuk mencegah adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme antara karyawan dengan semua nasabah dan mitra usaha.

3. Literasi dan Inklusi Keuangan

Program ini dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Perseroan melaksanakan program edukasi yang terus dimonitor dan dievaluasi efektivitasnya agar sesuai dengan sasaran, strategi, dan kebijakan Perseroan secara keseluruhan.

Kegiatan literasi, edukasi dan inklusi keuangan difokuskan kepada literasi keuangan digital dengan sasaran kepada karyawan yang bekerja di mitra strategis Perseroan.

Pada tahun 2019, Perseroan telah melaksanakan program literasi dan inklusi keuangan di beberapa lokasi pada area Jabodetabek antara lain berupa sosialisasi *digital banking* dari aplikasi *mobile banking* BANGGA, sosialisasi perencanaan keuangan keluarga, edukasi persiapan masa pensiun, dan beberapa program lainnya pada saat bulan inklusi keuangan, dengan total jumlah peserta sebanyak 4.758 peserta.

4. Keagamaan

Perseroan terlibat dalam berbagai aktivitas pada hari besar keagamaan yang diwujudkan melalui pemberian sumbangan antara lain berupa bantuan dana untuk acara berbuka puasa di Masjid Taman Firdaus, buka puasa bersama anak yatim di lingkungan Wisma Hayam Wuruk, dan sumbangan hewan Qurban dalam rangka Idul Adha ke Masjid Batu Ceper Jakarta Pusat.

1. Use of Local Labor

As a form of the Company's participation in Indonesia's economic development, the Company is committed to providing employment for local workers. The Company provides opportunities for the Indonesian people to become part of the Company while still taking notice to the needs of employee formation and set the competence standards.

2. Implementation of Anti-Corruption Policy

The Company provides all employees, customers and business partners with an understanding of anti-corruption. Anti-corruption policies are stated in the Company's Code of Conduct and Integrity Pact and must be obeyed by all levels of the organization. The application of anti-corruption policies is aimed at preventing the practice of corruption, collusion and nepotism between employees, customers and business partners.

3. Financial Literacy and Inclusion

This program is implemented based on the Financial Services Authority Circular Letter No. 1/SEOJK.07/2014 on Implementation of Education in the Framework of Enhancing Financial Literacy for Consumers and/or Communities as well as Financial Services Authority Regulation No.76/POJK.07/2016 on Enhancement of Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities. The Company conducted education programs that were continued to be monitored and evaluated for efficacy so that they were always in line with the Company's overarching targets, strategy, and policy.

Financial literacy, education, and inclusion activities were focused on expanding digital financial literacy measures, which targeted employees of the Company's strategic partners.

In 2019, the Company carried out several financial literacy and inclusion programs in various areas within the Greater Jakarta (Jabodetabek) region. These included dissemination of digital banking and the BANGGA mobile banking application, dissemination of family financial planning, education on preparedness for retirement, and other programs held during the financial inclusion month, involving a total of 4,758 participants.

4. Religious

The Company is involved in various community activities held during religious festivities, among others by giving donation in the forms of funding for iftar at Taman Firdaus Mosque, iftar with orphans in the vicinity of Wisma Hayam Wuruk, and sacrificial animals in celebration of Eid al-Adha to Batu Ceper Mosque in Central Jakarta.

Dampak Kegiatan

Implementasi kegiatan pengembangan sosial dan kemasyarakatan yang dilaksanakan Perseroan memberikan manfaat yaitu meningkatnya taraf hidup, meningkatnya kesejahteraan, mempunyai keterampilan dalam pengelolaan keuangan, dan mendapatkan fasilitas umum yang terjamin pemeliharannya.

Impact of Activities

Implementation of social development activities conducted by the Company has delivered various benefits, i.e., increasing standards of living, enhancing welfare, equipping people with financial management skills, and providing public facilities whose maintenance is guaranteed.

CSR TERKAIT PRODUK DAN NASABAH

CSR RELATED TO PRODUCTS AND CUSTOMERS

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perbankan, Perseroan menyadari bahwa kepuasan nasabah merupakan kunci utama dalam menjaga keberlangsungan usaha. Oleh karenanya, Perseroan berkomitmen untuk mengoptimalkan kepuasan nasabah dengan memberikan produk dan layanan perbankan yang aman dan bermanfaat serta memberikan perlindungan maksimal kepada seluruh nasabah.

As an entity engaged in the banking industry, the Company realizes that customer satisfaction is key to maintaining business continuity. Therefore, the Company is committed to optimizing customer satisfaction by providing safe and useful banking products and services and providing maximum protection to all customers.

Perumusan CSR terkait Nasabah

Perseroan telah merumuskan beberapa aspek yang terkait dengan nasabah pada aktivitas operasional yang dijalankan serta telah memitigasi risikonya melalui kebijakan dan/atau rencana terkait, sebagaimana ditunjukkan berikut.

Formulation of CSR Related to the Customers

the Company has formulated several aspects related to the customers in the operational activities and has mitigated the risks through related policies and/or plans, as shown below.

Isu Terkait Related issues	Risiko yang Timbul Risks that Arriise	Rencana Mitigasi Mitigation Plan
Produk dan layanan Product and services	<ul style="list-style-type: none"> Menurunnya jumlah nasabah; Hilangnya dana simpanan nasabah; Bocornya informasi pribadi nasabah; Menurunnya kepuasan dan kepercayaan nasabah; Terhambatnya pertumbuhan usaha Perseroan. 	<p>Menciptakan produk dan layanan yang kompetitif. Creating competitive products and services.</p> <ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan kualitas dan kapasitas sistem teknologi perbankan; Ikut serta dalam Lembaga Penjamin Simpanan. Improving the quality and capacity of the banking technology system; Participating in the Deposit Insurance Corporation.
Keamanan simpanan nasabah Security of Customer Deposits	<ul style="list-style-type: none"> Declining number of customers; Loss of customer deposits; Leakage of customers' personal information; Declining customer satisfaction and trust; Hamppered business growth of the Company. 	<p>Meningkatkan kualitas dan kapasitas sistem teknologi informasi perbankan. Improving the quality and capacity of the banking information technology system.</p>
Keamanan data nasabah Customer data security		<p>Memastikan terpenuhinya <i>service level agreement (SLA)</i> yang ditetapkan. Ensuring compliance with specified Service Level Agreements (SLAs).</p>
Kepuasan nasabah Customer's satisfaction		

Pelaksanaan Inisiatif

Komitmen Perseroan dalam mewujudkan tanggung jawab kepada nasabah bukan hanya dari segi produk, tapi juga layanan yang terpercaya, konsisten, aman dan totalitas dalam memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Beberapa langkah yang dilakukan oleh Perseroan untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut melalui:

Implementation of Initiatives

The Company's commitment in fulfilling its responsibility to customers is not only in terms of products, but also services that are trusted, consistent, safe and meeting all community needs. Some steps taken by the Company to realize these responsibilities are as follows:

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Guna meningkatkan kepercayaan nasabah, Perseroan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyelenggarakan program berikut.

- a. Pemberian *souvenir* dan program khusus di Hari Pelanggan Nasional;
- b. Pemberian ucapan di hari istimewa nasabah (seperti hari ulang tahun/hari besar lainnya);
- c. Sistem keluhan yang terintegrasi dengan *e-mail* nasabah dan *Service Level Agreement* (SLA), sehingga nasabah dapat mengetahui tindak lanjut dari keluhan yang telah disampaikan;
- d. Notifikasi pencairan dan penagihan produk pinjaman Kredit Pemilikan Tanah (KPT), Kredit Pemilikan Mobil (KPM), Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan Kredit Pemilikan Properti (KPP) melalui SMS Blast, sehingga dapat memberikan informasi terkini dan sebagai pemberitahuan informasi bagi nasabah yang memiliki pinjaman di Perseroan.

2. Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah

Kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan merupakan salah satu kunci untuk memelihara stabilitas pada sistem perbankan. Kepercayaan tersebut lahir apabila ada kepastian hukum dalam pengaturan, pengawasan dan penjaminan simpanan nasabah Perseroan. Komitmen Perseroan dalam memberikan perlindungan simpanan serta keamanan dan kerahasiaan data nasabah merujuk pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, dimana Perseroan memberikan jaminan perlindungan atas uang yang disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan.

3. Pengaduan Nasabah

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, Perseroan telah menerapkan kebijakan tentang pengaduan nasabah agar nasabah dapat menyuarakan pendapat dan keluhannya, yang dapat diakses melalui:

- a. *Call Ganesha* pada nomor **1500169**;
- b. E-mail di alamat **customercare@bankganesha.co.id** atau mengirimkan pesan pada *Contact Center* di situs *web* Perseroan (**www.bankganesha.co.id/message**);
- c. G-livechat melalui *web* Perseroan (**www.bankganesha.co.id/livechat**);
- d. Melalui kunjungan langsung ke kantor cabang/kantor cabang pembantu/kantor kas Perseroan; serta
- e. G-online *Message* melalui layanan Internet atau *Mobile Banking* BANGGA.

1. Improving Quality of the Service

To increase the customer's confidence, the Company improves the quality of the service by organizing the following programs.

- a. Providing souvenirs and special programs on National Customer Day;
- b. Send greetings on customers' special days (such as birthdays/other holidays);
- c. Complaints system integrated with customer's e-mail and Service Level Agreement (SLA), in order for the customer to be able to follow-up complaints that have been submitted;
- d. Notification of disbursement and collection of Land Ownership Loan (KPT), Car Ownership Loan (KPM), Home Ownership Loan (KPR), and Property Ownership Loan (KPP) via SMS Blast, thus delivering updated information and notification to debtors of the Company.

2. Guarantee for Customer Deposit Protection

Public confidence in the banking industry is one of the keys to maintaining stability of the banking system. Trust is earned if there is legal certainty in the regulations, supervision and guarantee of banking customer deposits. The Company's commitment to providing savings protection as well as security and confidentiality of customer data refers to Law No. 24/2004 on Deposit Insurance Corporation, where the Company provides guaranteed protection for money deposited by customers through the Deposit Insurance Corporation.

3. Customer Complaints

In order to improve service quality, the Company has implemented a policy on customer complaints for customers to voice their opinions and complaints, that can be accessed through:

- a. Call Ganesha at **1500169**;
- b. E-mail at **customercare@bankganesha.co.id** or send a message to the Contact Center on the Company's website (**www.bankganesha.co.id/message**);
- c. G-livechat through the Company's website (**www.bankganesha.co.id/livechat**);
- d. Through direct visits to branch offices/sub-branch offices/cash offices of the Company; and
- e. G-online Message via Internet or Mobile Banking BANGGA services.

Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Perseroan menyelesaikan keluhan atau pengaduan nasabah secara cepat dan tepat dengan mekanisme yang diuraikan sebagai berikut.

1. Perseroan merespon pengaduan nasabah dalam jangka waktu 1x24 jam;
2. Bagian *Customer Care* akan memberikan jawaban bahwa keluhan telah diterima dan akan segera diproses oleh unit yang bersangkutan;
3. Bagian *Customer Care* menyampaikan pengaduan keluhan dari nasabah kepada unit terkait; dan
4. Keluhan nasabah diproses dan diselesaikan oleh unit terkait. Pada tahap ini, nasabah akan mendapatkan informasi terkait tindak lanjut keluhan melalui *e-mail* nasabah yang terdaftar pada Perseroan.

Laporan Pengaduan Nasabah

Sepanjang tahun 2019, Perseroan menerima 3.204 aduan dari nasabah terkait finansial dan non-finansial sebagaimana diuraikan berikut.

Jenis Transaksi Keuangan Type of Financial Transaction	Selesai Completed		Dalam Proses In Process		Tidak Selesai Incomplete		Total Pengaduan Total Grievances
	Total	%	Total	%	Total	%	
Kartu ATM/Debit/Mesin ATM ATM/Debit Card & ATM	2.212	69,04	-	-	-	-	2.212
<i>Electronic Banking</i>	663	20,69	-	-	-	-	663
Kredit Tanpa Agunan Unsecured Loan	284	8,86	-	-	-	-	284
Tabungan Savings	36	1,12	-	-	-	-	36
Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen Home/Apartment Ownership Loan	6	0,19	-	-	-	-	6
<i>Standing Instruction</i>	2	0,06	-	-	-	-	2
Kartu Kredit Credit Card	1	0,03	-	-	-	-	1
Total	3.204	100,00	-	-	-	-	3.204

Dampak Kuantitatif

Kegiatan CSR Perseroan terkait produk dan nasabah memberikan dampak positif, yakni adanya peningkatan kualitas pelayanan, perlindungan jaminan simpanan nasabah, serta peningkatan kualitas penanganan pengaduan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei kepuasan nasabah yang menyebutkan bahwa salah satu faktor pendukung nasabah percaya kepada Perseroan adalah karena pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh petugas cabang serta respon penyelesaian keluhan yang cepat. Selain itu, tingkat *Service Level Agreement* (SLA) dalam penyelesaian pengaduan nasabah di tahun 2019 sudah lebih lengkap, dibandingkan dengan tahun 2018.

Customer Complaints Settlement Mechanism

The Company resolves customer complaints quickly and accurately with the mechanism outlined as follows.

1. The Company responds to customer complaints within 1x24 hours;
2. The Customer Care Department will inform that complaints have been accepted and will be processed immediately by the relevant unit;
3. The Customer Care Department submits complaints from customers to related units; and
4. Customer complaints are processed and completed by the related unit. At this stage, customers will receive information regarding the follow-up of complaints through e-mails of customers registered with the the Company.

Customer Complaints Report

In 2019, the Company received 3,204 complaints from customers related to financial and non-financial as described below.

Quantitative Impact

The Company's CSR activities related to products and customers have a positive impact, namely enhanced quality of service, protection of customer deposit guarantees, and an increase in the quality of handling customer complaints. This can be seen from the results of the customer satisfaction survey which stated that one of the supporting factors for customers trust in the Company was overall service provided by branch officers and the rapid response to complaints resolution. In addition, the *Service Level Agreement* (SLA) in solving customer complaints in 2019 was more comprehensive, compared with in 2018.