

07

LAPORAN KEBERLANJUTAN

Sustainability Report





BANK GANESHA MENUJU KEUANGAN KEBERLANJUTAN

BANK GANESHA TOWARDS SUSTAINABILITY FINANCE

Sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Bank menjadi salah satu bagian untuk terlaksananya pembangunan berkelanjutan. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Bank tidak senantiasa hanya menekankan pada aspek ekonomi, melainkan juga keselarasan aspek sosial dan lingkungan hidup, agar terwujud perekonomian nasional yang tumbuh secara stabil, inklusif dan berkelanjutan dengan tujuan akhir memberikan kesejahteraan ekonomi dan sosial kepada seluruh rakyat, serta melindungi dan mengelola lingkungan hidup secara bijaksana.

Diharapkan dengan pelaksanaan strategi keberlanjutan, maka dapat tercipta keselarasan antara ketiga aspek tersebut.

Sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), keuangan berkelanjutan memiliki 5 (lima) dimensi, yaitu pencapaian keunggulan industri, sosial, dan ekonomi dalam rangka mengurangi ancaman pemanasan global serta pencegahan terhadap permasalahan lingkungan hidup dan sosial lainnya; pergeseran target menuju ekonomi rendah karbon yang kompetitif; promosi investasi ramah lingkungan hidup di berbagai sektor usaha/ekonomi, dan pemberian dukungan pada pelaksanaan prinsip-prinsip pembangunan Indonesia 4P (*pro-growth, pro-jobs, pro poor, dan pro-environment*).

Sebagai salah satu bentuk implementasi Keuangan Berkelanjutan, Bank Ganesha berupaya untuk meningkatkan penyaluran kredit kepada sektor UMKM, hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam membangun ekonomi masyarakat.

As a Financial Services Institution (LJK), Bank Ganesha has a very important role for the sustainable development implementation. Credit or loans distributed by Bank Ganesha can be used for various purpose by debtors. Therefore, the Bank is required to be able to conducted a strict selection so that the funds distributed are not misused for activities that damage the environment, social order, and do not have an economic impact on the community.

It is hoped that by implementing a sustainability strategy, harmony can be created between the three aspects.

Following the provisions of the Financial Services Authority (FSA), sustainable finance has 5 (five) dimensions, namely the achievement of industrial, social and economic excellence in the context of reducing the threat of global warming and preventing other environmental and social problems; shifting targets towards a competitive low-carbon economy; promoting eco-friendly investment in various business/economic sectors, and providing support for the implementation of the 4P development principles in Indonesia (*pro-growth, pro-jobs, pro poor, and pro-environment*).

As a form of Sustainable Finance implementation, Bank Ganesha strives to increase lending to the MSME sector, this is in line with the government's efforts to develop social economy.

IKHTISAR KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS

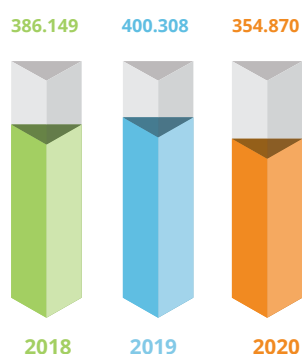
Kinerja Ekonomi

Kuantitas Produk dan Jasa yang Ditawarkan
 Produk Simpanan : 12 produk
 Produk Pinjaman : 7 produk
 Jasa dan Layanan : 11 jenis layanan

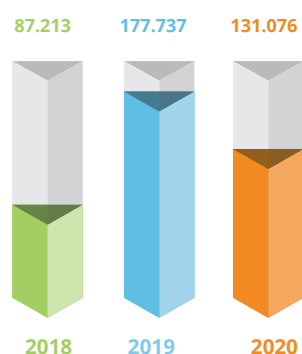
Economic Performance

Quantity of Products and Services Offered
 Savings Products : 12 products
 Loan Products : 7 products
 Services : 11 types of services

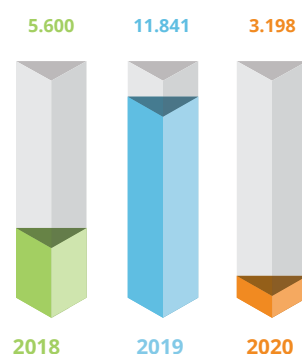
Pendapatan Bunga
Interest Income
(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)



Penyaluran Kredit UMKM
MSME Credit Distribution
(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)



Laba Tahun Berjalan
Profit for the Year
(dalam jutaan Rupiah / in million Rupiah)



Keterangan	2020	2019	2018
Pendapatan Bunga Interest Income	354,870	400,308	386,149
Kredit UMKM MSME Credit	131,076	177,737	87,213
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	3,198	11,841	5,600

Kinerja Lingkungan/ Environmental Performance

Uraian Description	2020	2019	2018
Penggunaan Listrik Electricity Usage	1.100.000	1.283.000	1.420.000
Penggunaan Air Water Usage	127.000	146.000	139.000
Penggunaan ATK & Cetakan Paper Usage	643.000	1.199.000	1.106.000

Kinerja Sosial/ Social Performance

Uraian Description	Satuan	2020	2019	2018
Jumlah Karyawan Total Employees	Orang	297	312	308
Jumlah Karyawan Perempuan Total Female Employees	Orang	112	117	117
Jumlah Kecelakaan Kerja Total Work Accidents	Kasus	-	-	-
Jumlah Pengaduan Nasabah Total Customer Complaints	Laporan	2.451	3.204	5.530
Keluhan yang Diselesaikan Complaints Resolved	Persen	100%	100%	100%
Biaya CSR CSR Costs	Juta Rupiah	53.800.000	135.607.700	77.067.800

Keanggotaan dalam Asosiasi

Hingga akhir tahun 2020, Bank Ganesha tergabung dalam asosiasi :

- Bank Peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- Emiten Publik yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (IDX)
- Anggota Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS)
- Anggota Indonesia Corporate Secretary Association (ICSA)
- Anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
- Anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
- Anggota Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)
- Anggota Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)
- Anggota Asosiasi Bank Agen Penjual Efek Reksadana Indonesia (ABAPERDI)
- Anggota Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan (FKDKP)
- Anggota Indonesia Contact Center Association (ACCI)
- Anggota Ikatan Bankir Indonesia (IBI)
- Anggota Bankers Association for Risk Management (BARa)
- Anggota Asosiasi Swift Indonesia (ASWIFTINDO)
- Anggota Financial Market Association Indonesia (ACI FMA)
- Anggota Masyarakat Profesi Penilai Indonesia (MAPPI)

Perubahan Organisasi

Pada tahun 2020, Bank tidak melakukan perubahan apapun terkait keorganisasian maupun kepengurusan Perusahaan.

Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Seiring dengan ditetapkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Laporan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik, maka Bank menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) sebagai pedoman penerapan keuangan berkelanjutan.

Bank Ganesha pertama kali menyusun RAKB pada November 2019, yaitu RAKB periode 2020-2024. Bank berencana dan menargetkan untuk implementasi penerapan keuangan berkelanjutan jangka panjang (rencana 5 tahunan) hingga tahun 2024 dengan mempertimbangkan berbagai faktor, baik eksternal maupun internal, seperti kinerja keuangan, kapasitas organisasi, dan sebagainya. Adapun tujuan dari RAKB Bank Ganesha adalah Menjadi bank yang terpercaya yang berkontribusi terhadap upaya pembangunan ekonomi berkelanjutan.

Membership in Associations

Until the end of 2020, Bank Ganesha joined in several association, as follows:

- Participants of Indonesia Deposit Insurance Corporation (IDIC)
- Public Company registered in Indonesia Stock Exchange (IDX)
- Member of National Bank Association (PERBANAS)
- Member of Indonesia Coporate Secretary Association (ICSA)
- Member of Alternative Institution for Financial Services Sector Dispute Resolution (LAPS SJK)
- Member of the Alternative Institute for Indonesian Banking Dispute Resolution (LAPSPI)
- Member of the Indonesian Chamber of Commerce and Industry (KADIN)
- Member of the Indonesian Payment System Association (ASPI)
- Member of the Association of Indonesian Mutual Fund Selling Agent Banks (ABAPERDI)
- -Member of the Compliance Director Communication Forum (FKDKP)
- Member of Indonesia Contact Center Association (ACCI)
- Member of the Indonesian Bankers Association (IBI)
- Member of Bankers Association for Risk Management (BARa)
- Member of the Indonesian Swift Association (ASWIFTINDO)
- Member of the Indonesian Financial Market Association (ACI FMA)
- Member of the Indonesian Appraisal Professional Society (MAPPI)

Organizational Change

In 2020, the Bank did not carried out any changes related to the Company organizational or management.

Sustainable Finance Action Plan

In line with the enactment of the Financial Services Authority Regulation (FSAR) No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Financial Reports for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies, the Bank has prepared a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) as a guideline for implementing sustainable finance.

Bank Ganesha compiled the first SFAP in November 2019, the SFAP for the 2020-2024 period. The Bank plans and targets to applies the implementation of long-term sustainable finance (5-year plan) until 2024 by considering various factors, both external and internal, such as financial performance, organizational capacity, and so on. The objective of Bank Ganesha's SFAP is to be a trusted bank that contributes to sustainable economic development.

Untuk mencapai tujuan RAKB tersebut, maka langkah-langkah yang dijalankan Bank adalah:

1. Pembentukan Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan.
2. Pelaksanaan Pedoman dan SOP Penerapan Keuangan Berkelanjutan.
3. Upaya-upaya dalam organisasi internal yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.
4. Peningkatan pertumbuhan portofolio penyaluran dana kepada sektor UMKM.
5. Bekerjasama dan bersinergi dengan mitra strategis untuk penerapan keuangan berkelanjutan.

Visi dan Misi Keuangan Berkelanjutan

Visi dan Misi Bank untuk Aksi Keuangan Berkelanjutan tidak berbeda dengan Visi dan Misi Bank Ganesha. Dalam hal ini Bank berupaya untuk menjadi Bank terpercaya dalam memberikan pelayanan terbaik, serta mendukung upaya pembangunan ekonomi berkelanjutan. Untuk menjalankan misinya tersebut, Bank juga turut serta menciptakan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan sebagai bentuk upaya mendukung penerapan keuangan berkelanjutan, terutama dari sisi penyaluran dana yang berfokus pada sektor UMKM dengan menyelaraskan kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup.

Alokasi Sumber Daya untuk Pelaksanaan Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Dalam melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan, Bank berencana membentuk tim kerja khusus keuangan berkelanjutan dengan mengalokasikan sumber daya manusia/karyawan berjumlah 9 (sembilan) Divisi/Bagian terkait yang diwakili minimal 1 (satu) orang.

Untuk alokasi dana dalam implementasi penerapan keuangan berkelanjutan akan disesuaikan dengan Rencana bisnis Bank yang tertuang dalam RBB, seperti alokasi untuk inklusi keuangan, Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSL) dan promosi.

Penanggungjawab Pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan

Secara umum aksi keuangan berkelanjutan dikoordinir oleh Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan yang terdiri dari beberapa Divisi/Bagian di Kantor Pusat, diantaranya sebagai berikut:

To achieve the SFAP objectives, the steps that will be carried out by the Bank are as follows:

1. Formation of the Sustainable Finance Implementation Team.
2. Implementation of the Guidelines and SOPs for the Implementation of Sustainable Finance.
3. Arrange strategies within the internal organization that support the implementation of sustainable finance.
4. Increased portfolio growth of fund disbursement to the MSME sector.
5. Cooperate and synergize with strategic partners in implementing sustainable finance.

Vision and Mission of Sustainable Finance

There is no difference between the Bank's Vision and Mission for Sustainable Financial with the Vision and Mission of Bank Ganesha. In this case, the Bank strives to become a trusted bank in providing the best services, and also supporting the sustainable economic development. To carry out this mission, the Bank also participates in creating sustainable economic growth as an effort to support the implementation of sustainable finance, especially in terms of channeling funds that focus on the MSME sector by aligning economic, social, and environmental interests.

Allocation of Resources for the Implementation of Sustainable Finance

In implementing the sustainable finance, the Bank plans to arrange a special sustainable finance working team by allocating human resources/employees amounting to 9 (nine) related Divisions represented by at least 1 (one) person.

The allocation of funds in implementing sustainable finance will be adjusted to the Bank's business plan as stated in the Bank Business Plan, such as allocations for financial inclusion, Corporate Social and Environmental Responsibility, and promotions.

Person in Charge for Sustainable Finance

In general, sustainable finance action will be coordinated by a special sustainable finance unit/team which is supported and consists of various parts/departments of the Head Office, as mention in the following table:

No.	Pejabat/Bagian Officials/Divisions	Peran dan Fungsi Role and function
1	Corporate Secretary	Koordinator sekaligus Perencana Teknis Coordinator as well as Technical Planner
2	SKMR & Sisdur	Pengawas Supervisor
3	SKK & APU PPT	Pengawas Supervisor
4	SKAI	Pengawas Supervisor
5	FA & MIS	Perencana Teknis Technical Planner
6	Bisnis Business	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal Executors dealing with externals
7	Konsumer Consumer	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal Executors dealing with externals
8	Operation	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal Executors dealing with externals

Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan bertanggung jawab langsung kepada Direksi, dan memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Koordinator:
 - a. Mengkoordinir keseluruhan penerapan keuangan berkelanjutan.
 - b. Memonitor keseluruhan pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan.
 - c. Melaporkan hasil penerapan keuangan berkelanjutan kepada Direksi.
2. Perencana Teknis:
 - a. Menyusun kerangka dan rencana kerja penerapan keuangan berkelanjutan.
 - b. Membuat rincian biaya pekerjaan yang dicantumkan dalam rencana anggaran.
 - c. Melakukan koordinasi dengan tim pelaksana untuk memastikan kegiatan penerapan keuangan berkelanjutan sesuai rencana.
 - d. Membuat pelaporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan (SR).
5. Pelaksana:
 - a. Mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan.
 - b. Melaksanakan penerapan keuangan berkelanjutan sesuai dengan tugas, peranan dan fungsinya masing-masing.
 - c. Mempersiapkan standar yang berkaitan dengan survey dan pemetaan.
 - d. Memberikan support data dan informasi penerapan keuangan berkelanjutan.
 - e. Melakukan koordinasi untuk memastikan seluruh proses pelaksanaan penerapan keuangan berkelanjutan telah memenuhi ketentuan dan peraturan internal dan eksternal Bank Ganesha.

The Sustainable Finance Implementation Team is directly responsible to the Board of Directors, and has the following duties and responsibilities:

1. Coordinator:
 - a. Coordinating the overall implementation of sustainable finance.
 - b. Monitor the overall implementation of the implementation of sustainable finance.
 - c. Report the results of the implementation of sustainable finance to the Board of Directors.
2. Technical Planner:
 - a. Develop a framework and work plan for implementing sustainable finance.
 - b. Make a breakdown of the cost of work included in the budget plan.
 - c. Coordinating with the implementation team to ensure that the implementation of sustainable finance is in accordance with the plan.
 - d. Making a report on the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) and the Sustainability Report (SR).
3. Executor:
 - a. Support and facilitate the implementation of the implementation of sustainable finance.
 - b. Implementing the implementation of sustainable finance in accordance with their respective duties, roles and functions.
 - c. Prepare standards related to survey and mapping.
 - d. Provide data support and information on the implementation of sustainable finance.
 - e. Coordinating to ensure that the entire implementation process of implementing sustainable finance has complied with the internal and external rules and regulations of Bank Ganesha.

4. Pengawas:
 - a. Melakukan pengawasan terhadap keseluruhan penerapan keuangan berkelanjutan.
 - b. Apabila dari hasil pengawasan ditemukan penyimpangan maka harus segera diambil tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.

4. Supervisor:
 - a. Supervise the overall implementation of sustainable finance.
 - b. If irregularities are found from the results of supervision, action must be taken immediately in accordance with the applicable provisions..

Rencana dan Strategi Keuangan Berkelanjutan

Dalam upaya penerapan RAKB, Bank menyusun menjadi 3 (tiga) tahap besar dengan target pencapaian Visi keuangan berkelanjutan di tahun 2024. Adapun program perencanaan keuangan berkelanjutan tersebut adalah sebagai berikut:

Sustainable Finance Plans and Strategies

In an effort to implement the SFAP, the Bank compiles into 3 (three) stages with the target of achieving the Sustainable finance Vision in 2024. The sustainable financial planning program are as follows:

Tahun 2020 Tahap Penyesuaian dan Implementasi Awal Phase of Adaptation and Initial Implementation in 2020	Tahun 2021-2022 Tahap Implementasi Lanjutan Advanced Implementation Stage in 2021-2022	Tahun 2023-2024 Tahap Implementasi Akhir dan Berkelanjutan Final and Sustainable Implementation Stage in 2023-2024
<ul style="list-style-type: none"> • Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan • Pelaksanaan edukasi internal • Pelaksanaan pedoman dan SOP penerapan keuangan berkelanjutan • Pelaksanaan kegiatan di internal yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan • Implementasi dan alokasi dana TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan/ CSR) • Kerjasama dengan mitra strategis untuk penerapan keuangan berkelanjutan • Sustainable Finance Implementation Team • Implementation of internal education • Implementation of guidelines and SOPs for the implementation of sustainable finance • Implementation of internal activities that support the implementation of sustainable finance • Implementation and allocation of Corporate Social and Environmental Responsibility funds • Cooperation with strategic partners for the implementation of sustainable finance 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan kompetensi SDM yang mengelola fungsi keuangan berkelanjutan • Pengembangan sistem informasi teknologi keuangan berkelanjutan • Pelaksanaan inklusi dan edukasi eksternal • Pembiayaan/penyaluran kredit ke UMKM • Pembiayaan kredit yang mendukung kegiatan usaha berkelanjutan • Human resource competency development that manages the sustainable finance function • Development of a sustainable financial technology information system • Implementation of inclusion and external education • Financing/lending to MSMEs • Credit financing that supports sustainable business activities 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan kompetensi SDM (lanjutan) • Pelaksanaan inklusi dan edukasi eksternal terkait produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan • Penyusunan sistem monitoring dan pelaporan penerapan keuangan berkelanjutan • Penerapan keuangan berkelanjutan yang dapat mendukung pertumbuhan UMKM secara berkesinambungan • Human resource competency development (continued) • Implementation of inclusion and external education related to sustainable financial products and/or services • Development of a monitoring and reporting system on the implementation of sustainable finance • Implementation of sustainable finance that can support the sustainable growth of MSMEs

Tahun 2020, Bank Ganesha berada pada tahap awal implementasi keuangan berkelanjutan. Bank telah menetapkan sejumlah target kegiatan prioritas dan indikator keberhasilannya, yaitu:

In 2020, Bank Ganesha is in the early stages of implementing sustainable finance. The Bank has set a number of priority activity targets and indicators of success, as follows:

Target Kegiatan Prioritas Success Indicators	Indikator Keberhasilan Priority Activity Targets
Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Implementation Team	Terbentuknya Tim Keuangan Berkelanjutan The Sustainable Finance Team was formed
Pelaksanaan edukasi internal Implementation of internal education	<ul style="list-style-type: none"> Tim kerja khusus keuangan berkelanjutan telah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan Peningkatan kompetensi tim kerja khusus keuangan berkelanjutan Pelatihan penyusunan RAKB dan SR The sustainable finance special working team has attended training related to sustainable finance Increased competency of the special sustainable finance work team Training on the preparation of SFAP and SR
Pedoman dan SOP penerapan keuangan berkelanjutan Guidelines and SOPs for the implementation of sustainable finance	Pedoman dan SOP keuangan berkelanjutan yang telah disetujui Direksi Sustainable finance guidelines and SOPs that have been approved by the Board of Directors
Pelaksanaan kegiatan di internal Bank yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan Implementation of activities within the Bank that support the implementation of sustainable finance	<ul style="list-style-type: none"> Pembatasan atau pengurangan penggunaan sampah plastik di internal Bank, Penerbitan Pedoman 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Penggunaan kantong/goodie bag ramah lingkungan Limiting or reducing the use of plastic waste within the Bank, Issuance of 5R Guidelines (Ringkas (Concise), Rapi (Neat), Resik (Clean), Rawat (Careful), Rajin (Diligent)) Use of eco-friendly goodie bags
Implementasi dan alokasi dana Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan perusahaan (TJSL) Implementation and allocation of Social and Community Responsibility funds	Realisasi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, seperti lingkungan hidup, pembinaan UMKM, dsb. Realization of Corporate Social and Environment Responsibility related to the implementation of sustainable finance, such as the environment, fostering MSMEs, etc.
Kerjasama dengan mitra strategis untuk penerapan keuangan berkelanjutan Cooperation with strategic partners for the implementation of sustainable finance	Terciptanya kerjasama dengan mitra strategis terkait dalam upaya mendukung penerapan keuangan berkelanjutan The creation of cooperation with related strategic partners to support the implementation of sustainable finance

Pengembangan Kompetensi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Sepanjang tahun 2020, Bank Ganesha telah mengikutsertakan beberapa karyawannya untuk mengikuti sosialisasi, *workshop* dan pelatihan tentang penerapan keuangan berkelanjutan dari berbagai pihak dan sumber eksternal secara daring mengingat pandemi COVID-19. Untuk ke depannya, Bank Ganesha mencermati bahwa dibutuhkan peningkatan kemampuan dan kompetensi SDM dalam upaya penerapan keuangan berkelanjutan.

Tantangan yang Dihadapi dalam Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan keuangan berkelanjutan diantaranya:

1. Pandemi COVID-19 berdampak pada perlambatan dan penurunan aktivitas perekonomian
2. Perlambatan bisnis dan kinerja keuangan sebagai dampak dari wabah COVID-19
3. Pemahaman dan pengetahuan tentang penerapan keuangan berkelanjutan

Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank Ganesha menyadari bahwa pada seluruh aktivitas perbankan dan aktivitas para nasabahnya selalu terkait dengan aspek lingkungan, sosial dan tata kelola yang

Competency Development for Sustainable Finance Implementation

Throughout 2020, Bank Ganesha has included a number of its employees to take part in socialization, workshops, and trainings related the implementation of sustainable finance from various parties and external sources online, considering the COVID-19 pandemic. In the future, Bank Ganesha considering the importance of capacity and competence improvement in human resources to implement sustainable finance.

Challenges in the Implementation of Sustainable Finance

Various challenges in implementing sustainable finance as follows:

1. The COVID-19 pandemic has an impact on a slowdown and a decline in economic activity
2. Business slowdown and financial performance as the impact of the COVID-19 outbreak
3. Understanding and knowledge about the implementation of sustainable finance

Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance

Bank Ganesha realizes that all banking activities and activities of its customers are always related to environmental, social and governance aspects that can have an impact on Bank

dapat berdampak terhadap kinerja bisnis Bank Ganesha. Secara khusus apabila terdapat aktivitas nasabah yang berpengaruh negatif terhadap lingkungan dapat berdampak terhadap stabilitas ekonomi dan konflik sosial. Oleh karena itu, Bank Ganesha senantiasa menjalankan kegiatan usaha dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian, baik dalam penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat.

Penerapan prinsip kehati-hatian juga menjadi respon terhadap potensi kerusakan lingkungan, perubahan iklim serta konflik sosial dan dilaksanakan melalui Manajemen Risiko yang mencakup identifikasi, pengukuran, mitigasi, pengawasan dan pemantauan risiko sosial dan lingkungan dari proyek atau kegiatan yang dibiayai.

Pengelolaan risiko Bank Ganesha didasarkan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan Kebijakan Manajemen Risiko Bank Ganesha. Bank Ganesha menerapkan pola pengelolaan risiko secara terintegrasi untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko, sehingga berperan melindungi modal dan mengoptimalkan *return*. Pengelolaan risiko mencakup 8 (delapan risiko utama) yaitu :

1. Risiko Kredit merupakan risiko akibat kegagalan debitur dan/ atau pihak lain (*counter party*) dalam memenuhi kewajiban kepada Bank;
2. Risiko Operasional Merupakan risiko yang antara lain disebabkan adanya ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal;
3. Risiko Likuiditas Merupakan risiko yang antara lain disebabkan Bank tidak mampu memenuhi kewajiban yang telah jatuh waktu ;
4. Risiko Pasar merupakan risiko yang timbul karena adanya pergerakan variabel pasar (*adverse movement*) dari portofolio yang dimiliki oleh Bank, yang merugikan Bank;
5. Risiko Hukum Merupakan risiko yang menyebabkan oleh adanya kelemahan aspek yuridis;
6. Risiko Reputasi Merupakan risiko yang antara lain disebabkan adanya publikasi negatif terkait kegiatan usaha Bank atau persepsi negatif terhadap bank;
7. Risiko Kepatuhan Merupakan risiko yang disebabkan bank tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku;
8. Risiko Strategik Merupakan risiko yang antara lain disebabkan adanya penetapan dan pelaksanaan strategi Bank yang tidak tepat.

Penerapan keuangan berkelanjutan menjadikan pembiayaan yang diberikan dapat memperhatikan praktik bisnis yang ramah lingkungan, serta memperhatikan aspek sosial dan tata kelola yang baik.

Ganesha's business performance. In particular, if there are customer activities that have a negative impact on the environment, it can have an impact on economic stability and social conflict. Therefore, Bank Ganesha always carries out business activities by prioritizing the principle of prudence, both in collecting and distributing funds to the public.

The application of the precautionary principle is also a response to potential environmental damage, climate change and social conflict and is implemented through Risk Management which includes identification, measurement, mitigation, monitoring and monitoring of social and environmental risks from the project or activity being financed.

Bank Ganesha's risk management is based on Financial Services Authority Regulation No. 18 /POJK.03/2016 concerning Implementation of Risk Management for Commercial Banks and Risk Management Policies of Bank Ganesha. Bank Ganesha applies an integrated risk management pattern to identify, measure, monitor and control risk, so that it plays a role in protecting capital and optimizing returns. Risk management includes 8 (eight main risks), namely:

1. Credit Risk is the risk due to failure of debtors and / or other parties (counter party) in fulfilling obligations to the Bank;
2. Operational Risk It is a risk that, among others, is caused by inadequate or malfunctioning internal processes, human error, system failure, or external problems;
3. Liquidity Risk It is a risk that, among others, is caused by the Bank's failure to fulfill its maturing obligations;
4. Market Risk is a risk arising from the movement of market variables (adverse movement) of the portfolios held by the Bank, which is detrimental to the Bank;
5. Legal Risk Is a risk that causes weakness in juridical aspects;
6. Reputation Risk This is a risk caused by, among others, negative publicity related to the Bank's business activities or negative perceptions of the bank;
7. Compliance Risk The risk caused by the bank not complying or not implementing the prevailing laws and regulations;
8. Strategic Risk This is a risk that, among other things, is caused by the improper determination and implementation of the Bank's strategy.

The implementation of sustainable finance means that the financing provided can pay attention to environmentally friendly business practices, as well as pay attention to social aspects and good governance.

Bank Ganesha memiliki kebijakan Pemberian Kredit yang termasuk di dalamnya terdapat persyaratan analisis dampak lingkungan dan sertifikasi pengelolaan lingkungan; tidak memberikan pembiayaan kredit untuk bisnis yang merusak lingkungan. mengelola operasi yang efisien, ramah dan berwawasan lingkungan. Penerapan kebijakan tersebut Bank Ganesha melakukan mekanisme seleksi dan evaluasi kepada setiap calon debitur maupun debitur. Tujuannya guna memastikan fasilitas pembiayaan yang diberikan benar-benar mendukung prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

Proses seleksi dan evaluasi melibatkan mitigasi risiko lingkungan dan sosial melalui pelaksanaan langkah-langkah berikut:

1. Kelengkapan perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Dokumen pengelolaan lingkungan sesuai sektor industri, antara lain Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL).

Salah satu fungsi strategis dalam pengelolaan risiko adalah pengawasan internal, yang dilaksanakan Satuan Kerja Audit Internal (SKAI). SKAI bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dan memiliki akses komunikasi dengan Dewan Komisaris (dalam hal ini dengan Komite Audit). Berdasar pengawasan internal, disimpulkan pengelolaan risiko telah berjalan efektif, melalui pendekatan bahwa risiko utama dari bisnis telah ditangani dengan baik, serta kegiatan manajemen risiko dan pengendalian internal telah berjalan efektif.

Bank Ganesha has a Credit Lending policy which includes requirements for environmental impact analysis and environmental management certification; does not provide credit financing for environmentally damaging businesses. managing efficient, friendly and environmentally sound operations. To implement this policy, Bank Ganesha conducts a selection and evaluation mechanism for each prospective debtor and debtor. The goal is to ensure that the financing facilities provided truly support the principles of sustainable finance.

The selection and evaluation process involves mitigating environmental and social risks through the implementation of the following steps:

1. Completeness of licensing in accordance with applicable regulations.
2. Environmental management documents according to the industrial sector, including Environmental Impact Analysis (AMDAL).

One of the strategic functions in risk management is internal supervision, which is carried out by the Internal Audit Unit (SKAI). SKAI is directly responsible to the President Director and has access to communication with the Board of Commissioners (in this case the Audit Committee). Based on internal control, it was concluded that risk management was effective, through the approach that the main risks of the business had been handled properly, and that risk management and internal control activities were effective.

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Bank Ganesha mendefinisikan pemangku kepentingan sebagai entitas atau individu yang terpengaruh oleh kegiatan, produk, dan jasa yang ditawarkan Bank. Di sisi lain, keberadaan mereka juga mempengaruhi Bank Ganesha dalam mewujudkan keberhasilan penerapan strategi dan pencapaian tujuan.

Pelibatan pemangku kepentingan diarahkan pada kepentingan Bank Ganesha dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan, kepedulian terhadap masalah-masalah lingkungan, serta memperhatikan skala prioritas dalam membangun komunikasi dengan berbagai mitra strategis.

Proses pelibatan pemangku kepentingan mencakup upaya Bank Ganesha untuk memenuhi harapan dari setiap pemangku kepentingan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki, dengan cara yang tepat, dapat

Bank Ganesha defines stakeholders as entities or individuals who are affected by the Bank's activities, products, and services. Besides, their existence also influences Bank Ganesha in realizing the success of strategy implementation and goal achievement.

Stakeholder involvement is directed at the interests of Bank Ganesha by considering corporate social responsibility, concern for environmental issues, and also considering the priority scale in building communication with various strategic partners.

The stakeholder engagement process includes Bank Ganesha's efforts to fulfill the expectations of each stakeholder by utilize the existing resources, in an

dipertanggungjawabkan, serta tidak bertentangan dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

appropriate, accountable manner, and not against the provisions stipulated in the prevailing laws and regulations.

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Perlibatan Involvement Method	Frekuensi Frequency	Topik Prioritas Priority Topic
Pemegang Saham Shareholders	RUPS Tahunan Annual GMS	Satu kali dalam setahun Once a year	Pencapaian target kinerja Bank Achievement of the Bank's performance targets
	RUPS Luar Biasa Extraordinary GMS	Sesuai kebutuhan According to the needs	
	Paparan Kinerja Performance Exposure	Triwulanan Quarterly	
Nasabah Customer	Layanan Call Center Call Center Services	Setiap saat Any Time	Layanan dan mutu layanan kepada nasabah Service and quality of service to customers
	Customer Service Customer Service	Jam operasional Bank Bank operational hours	
	Website Bank Ganesha Bank Ganesha website	Setiap saat Any time	
	Survey Kepuasan Nasabah Customer Satisfaction Survey	satu kali dalam setahun Once a year	
	Media Komunikasi Communication media	Sesuai kebutuhan According to the needs	
	Media Sosial Social media	2x dalam setahun Twice a year	
Karyawan Employees	Rapat 2 Direksi Meeting with the Board of Directors	Sebulan sekali Once a month	Kinerja dan update terkini latest performance and updates
	E-mail, poster, sosialisasi, dll E-mail, Posters, Dissemination, etc	Sebulan sekali Once a month	
	Penyusunan PKB PKB Training	2 Tahun Sekali Once in Two Year	Kesejahteraan karyawan dan peningkatan kualitas SDM Employee welfare and improving the quality of human resources
	Pelatihan dan Pengembangan training and development	Sesuai kebutuhan According to the needs	
Masyarakat Public	Kegiatan CSR CSR activities	Sesuai kebutuhan According to the needs	Peningkatan kesejahteraan dan pengetahuan keuangan Increased welfare and financial knowledge
	Edukasi literasi keuangan Financial literacy education	Sesuai kebutuhan According to the needs	
Regulator	Self Assessment GCG GCG Self Assessment	Dua kali dalam setahun Twice a year	Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku Compliance with applicable laws and regulations
	Laporan publikasi Bulanan Monthly publication reports	Sebulan sekali Once a month	
	Laporan Publikasi Triwulanan Quarterly Publication Reports	Setiap tiga bulan Every three months	
	Laporan Tahunan Annual report	Setahun sekali Once a year	
	Laporan insidental lainnya Other incidental reports	Sesuai kebutuhan According to the needs	
Pemasok Suppliers	Kontrak Kerja Employment contract	Sesuai kebutuhan According to the needs	Peningkatan kualitas barang dan jasa Increasing the quality of goods and services
	Seleksi Pemasok Supplier Selection	Sesuai kebutuhan According to the needs	
Media Massa Mass media	Press Release & Press Conference Press Release & Press Conference	Sesuai kebutuhan According to the needs	Pemberian informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui publik Providing information related to the banking business that should be published.

MEWUJUDKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN

CONCERN ON THE ENVIRONMENT

Kendati industri yang dijalankan Bank tidak bersinggungan secara langsung dengan lingkungan hidup dan dampak yang ditimbulkan operasional Bank terhadap lingkungan juga relatif kecil, namun Bank memiliki kepedulian terhadap isu-isu lingkungan dan upaya pelestarian lingkungan. Isu tersebut muncul untuk menyikapi kerusakan lingkungan dan dampaknya yang kian menjadi dan meluas. Selain karena rendahnya kesadaran tentang pentingnya menjaga lingkungan, kerusakan lingkungan juga disebabkan oleh berbagai aktivitas manusia, seperti industrialisasi yang ditandai dengan banyaknya penggunaan bahan bakar fosil, penebangan pohon untuk pemukiman, pertanian atau perkebunan, penggunaan pupuk yang tidak terkontrol, dan sebagainya.

Berbagai aktivitas manusia tersebut menghasilkan berbagai gas rumah kaca, seperti karbon dioksida dan metana. Efek rumah kaca menyebabkan kenaikan suhu rata-rata bumi, mencairnya es di kutub, serta terjadinya perubahan iklim. Pada skala yang lebih luas, kemudian terjadilah pemanasan global, yang dampak buruknya kian terasa bagi manusia dan makhluk hidup lainnya sampai saat ini.

Indonesia berkomitmen untuk menurunkan emisi gas rumah kaca. Komitmen itu antara lain diwujudkan dengan menyusun Rencana Aksi Nasional Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca (RAN-GRK), yang dituangkan dalam Peraturan Presiden No.61 Tahun 2011.

Bank Ganesha mendukung komitmen pemerintah untuk menurunkan emisi gas rumah kaca, antara lain melalui upaya pelestarian lingkungan hidup, dengan cara sebagai berikut :

1. Penghematan atau pengurangan penggunaan sampah plastik dan/atau kertas (*paperless*):
Bank berupaya melakukan penghematan dan pengurangan penggunaan sampah plastik dan/atau kertas, di antaranya dengan mengganti penyediaan air minum kemasan dengan menyediakan gelas/*tumbler*, pemakaian kertas bekas sesuai kebutuhan, memaksimalkan penyimpanan dokumen dalam bentuk *soft copy*, dan lain-lain.
2. Penggunaan kantong/*goodie bag* ramah lingkungan :
Bank telah menjalankan program kantong/*goodie bag* ramah lingkungan dalam berbagai kegiatan acara maupun sebagai *merchandise*/ barang promosi ke nasabah.
3. Secara rutin melakukan *campaign* melalui *poster/e-mail* terkait dengan upaya pelestarian lingkungan.

Although the Bank Ganesha industry does not directly affected the environment and the impact caused by the Bank's operations on the environment is also relatively small, Bank Ganesha has great concern for environmental issues and environmental conservation effort to address environmental damage and its impact that increasingly outspread. Beside from the lack of awareness in the importance environment preservation, environmental damage is also caused by various human activities, such as industrialization which is marked by the large use of fossil fuels, logging of trees for settlements, agriculture or plantations, uncontrolled use of fertilizers, and so on.

Some of human activities produce various greenhouse gases, such as carbon dioxide and methane. The greenhouse effect causes an increase in the earth's average temperature, melting polar ice caps, and climate change. On a broader scale, there was global warming, the worse effects that have been increasingly affected humans and other living things until now.

Indonesia is committed to reducing greenhouse gas emissions. This commitment is realized, among others, by compiling a National Action Plan for Reducing Greenhouse Gas Emissions (RAN-GRK), as outlined in Presidential Regulation No. 61 of 2011.

Bank Ganesha supports the government's commitment to reduce greenhouse gas emissions, among others through environmental conservation efforts, in the following ways:

1. Saving or reducing the use of plastic and/or paper waste (*paperless*)
The Bank explore to save and reduce the use of plastic and/or paper waste, including by replacing the supply of bottled drinking water by providing glass/*tumbler*, using which is used paper as needed, maximizing document storage in soft copy, and others.
2. The use of environmentally friendly *goodie bags*:
The Bank has run an environmentally friendly *goodie bag* program in various events as well as merchandise/promotional items to customers.
3. Routinely conducts campaigns through posters e-mails related to environmental conservation efforts.

4. Penerapan budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin): Bank menerapkan budaya 5R dalam lingkungan kerja, diantaranya:
 - 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.
 - e. Rajin: Membuat 4R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat) sebelumnya di atas menjadi suatu kebiasaan untuk pengembangan yang berkelanjutan.
4. Implementation of the 5R culture (*Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin*). The Bank implements the 5R culture in the work environment, including:
 - a. *Ringkas* (Concise): Distinguish between the items that are needed and those that are not needed and then get rid of the items that are not needed.
 - b. *Rapi* (Neat): Arranging the required items in a place that makes it easy to quickly pick up the item.
 - c. *Resik* (Clean): Keep the work environment and all items in good condition and clean.
 - d. *Rawat* (Care): Maintaining a clean and tidy environment at all times.
 - e. *Rajin* (Diligent): Make the 4Rs (Quick, Neat, Clean, Careful) previously become a habit for sustainable development.

Selain itu Bank secara rutin melakukan *campaign* melalui *poster*, *e-mail* maupun media sosial terkait dengan upaya pelestarian lingkungan, yaitu sebagai berikut:

In addition, the Bank regularly conducts campaigns through posters, e-mails and social media related to environmental conservation efforts, namely as follows:



No.	Bulan Month	Judul Campaign Campaign Name
1	Januari 2020 January 2020	<i>Green Lifestyle</i> (Mari gunakan <i>tumbler</i> Bank Ganesha sebagai wujud kepedulian kita terhadap lingkungan hidup) Green Lifestyle (Let's use the Bank Ganesha tumbler as a form of our concern for the environment)
2	Februari 2020 February 2020	<i>Stop Styrofoam</i> (Mari bawa tempat makan dan minum dari rumah) Stop Styrofoam (Let's bring a place to eat and drink from home)
3	Maret 2020 March 2020	<i>Save Water Save Our Life</i> (matikan keran jika tidak digunakan) Save Water Save Our Life (turn off the tap when not in use)
4	April 2020 April 2020	<i>Zero Waste Lifestyle</i> (Jaga kerapian area kerja Anda agar benda-benda milik Anda tak hilang, sehingga benda-benda tersebut tak lantas menjadi sampah). Zero Waste Lifestyle (Keep your work area tidy so that your belongings don't get lost, so that they don't become waste)
5	Mei 2020 May 2020	<i>Save Paper Save The World</i> (Membatasi penggunaan kertas di dalam kantor) Save Paper Save The World (Restricting the use of paper in the office)

No.	Bulan Month	Judul Campaign Campaign Name
6	Juni 2020 June 2020	<i>Goodbye plastic bags</i> (Membawa <i>Eco Bag</i> dan tumbler untuk mengurangi dampak sampah plastik terhadap lingkungan) Goodbye plastic bags (Bringing Eco Bag and tumbler to reduce the impact of plastic waste on the environment)
7	Juli 2020 July 2020	<i>Save Tissue</i> (Menggunakan Tisu secukupnya atau sapu tangan sebagai wujud ramah lingkungan) Save Tissue (Using enough tissue or a handkerchief as an environmentally friendly form)
8	Agustus 2020 August 2020	<i>Love the Environment and Your Body</i> (Menggunakan sepeda untuk mengurangi polusi) Love the Environment and Your Body (Using a bicycle to reduce pollution)
9	September 2020 September 2020	<i>Sorting trash</i> (Melakukan pemilahan sampah dengan cara memisahkan sesuai kategori dan jenisnya masing-masing) Sorting trash (Sorting trash by separating according to each category and type)
10	Oktober 2020 October 2020	<i>Saving Energy</i> (Mematikan perangkat elektronik saat tidak digunakan) Saving Energy (Turns off electronic devices when not in use)
11	November 2020 November 2020	<i>Paperless Office</i> (Memaksimalkan penyimpanan dokumen dalam bentuk <i>softcopy</i>) Paperless Office (Maximizes document storage in softcopy form)
12	Desember 2020 December 2020	<i>Pen Refills</i> (Membiasakan memakai pulpen isi ulang tanpa membeli pulpen lagi untuk berkontribusi mengurangi jumlah sampah plastik) Pen Refills (Getting used to using refill pens without buying more pens to contribute to reducing the amount of plastic waste)



Dalam upaya memberikan kontribusi lebih luas kepada masyarakat, Bank Ganesha bekerjasama dengan Amartha membangun sarana sanitasi di Desa Sejahtera Amartha dalam program Hidup Sehat Demi Hidup Sejahtera dalam bentuk *communal waterwell* dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di wilayah tersebut.

Efisiensi Energi

Energi merupakan salah satu kebutuhan pokok untuk menunjang kebutuhan operasional. Untuk memenuhi kebutuhan energi listrik, Bank Ganesha utamanya menggunakan layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) dan sebagian kecil diperoleh dari genset yang digunakan dalam keadaan darurat.

Bank Ganesha menyadari, saat ini di Indonesia sebagian besar energi listrik dihasilkan dari Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) yang menggunakan batu bara sebagai sumber

In an effort to make a wider contribution to the community, Bank Ganesha collaborates with Amartha to build sanitation facilities in the Amartha Prosperous Village in the Healthy Living for a Prosperous Life program in the form of a communal waterwell with the aim of improving the quality of life of the people in the area.

Energy Efficiency

Energy is one of the basic needs to support the Bank's operations. The bank uses electrical energy for various operational needs. To meet the needs of electrical energy, Bank Ganesha mainly uses services provided by PT PLN (Persero) and a small portion is obtained from emergency generators.

Bank Ganesha realizes that currently in Indonesia most of the electricity is generated from Steam Power Plant (PLTU) which uses coal as a generator source. Coal is a type of non-

pembangkit. Batu bara merupakan salah satu jenis energi fosil yang tidak terbarukan. Selain itu, pembakaran batu bara juga menghasilkan emisi karbon yang berdampak bagi lingkungan dan juga manusia.

Untuk itu, Bank berupaya melakukan efisiensi penggunaan energi, antara lain:

1. Mematikan AC selama 2 jam setiap hari kerja (pukul 11.00 – 13.00 WIB).
2. Mematikan lampu dan komputer saat tidak digunakan.

Selain listrik, Bank juga menggunakan Bahan Bakar Minyak (BBM) sebagai sumber energi. BBM digunakan untuk kendaraan operasional Bank. Adapun jenis BBM yang digunakan oleh Bank Ganesha antara lain bensin dan solar.

Bijak dalam Menggunakan Air

Air juga menjadi salah satu kebutuhan vital bagi Bank Ganesha. Air digunakan untuk kebutuhan domestik kantor, seperti air bilas di toilet, menyiram tanaman, mencuci peralatan makan dan minum dan sebagainya.

Emisi

Dalam operasionalnya, Bank menghasilkan Emisi Gas Rumah Kaca (Emisi GRK), yaitu dari penggunaan BBM dan energi listrik yang masing-masing merupakan Emisi GRK Cakupan 1 (langsung) dan Emisi GRK Cakupan 2 (tidak langsung). Emisi gas rumah kaca yang dihasilkan berupa karbondioksida (CO₂), Metana (CH₄), Nitro Oksida (N₂O), SO_x (Sulfur) dan NO_x.

Hingga akhir tahun 2020 Bank belum melakukan pengukuran terhadap volume emisi GRK yang dihasilkan dari operasional Bank. Bank akan berupaya untuk memenuhi ketentuan ini pada laporan tahun yang akan datang.

Limbah dan Efluen

Limbah merupakan salah satu masalah serius bagi lingkungan. Tanpa pengelolaan yang baik dan benar, limbah bisa menjadi sumber polutan bagi tanah dan air, yang berujung pada kerusakan daya dukung lingkungan. Dalam menjalankan kegiatan usaha, Bank Ganesha menghasilkan limbah padat dan cair, baik yang termasuk dalam bahan berbahaya dan beracun (B3) maupun non-B3.

Limbah padat dihasilkan Bank antara lain berupa sampah domestik perkantoran, alat elektronik bekas, lampu bekas, aki bekas, furniture bekas dan sebagainya. Sedangkan limbah cair antara lain berupa oli bekas dari kendaraan operasional dan genset, air limbah dari toilet dan lain-lain.

Pengelolaan limbah di Bank Ganesha dilakukan oleh pihak ketiga, baik yang dilakukan secara langsung oleh Dinas

renewable fossil energy. Besides, burning coal also produces carbon emissions that have an impact on the environment and humans.

Therefore, Bank Ganesha strives to improve efficiency in energy use, including:

1. Turns off the air conditioner for 2 hours every weekday (11.00 - 13.00 WIB).
2. Turns off lights and computers when not in use.

Beside the electricity, the Bank also uses fuel oil (BBM) as an energy source. BBM is used for the Bank's operational vehicles. The types of fuel used by Bank Ganesha include gasoline and diesel.

Wise in Water Usage

Water is also a vital necessity for Bank Ganesha. Water is used for domestic office needs, such as rinsing water in the toilet, watering plants, washing utensils and so on.

Emission

In its operations, Bank Ganesha also produces Greenhouse Gas Emissions (GHG Emissions), from the use of fuel and electricity, which are Scope 1 GHG Emissions (direct) and Scope 2 GHG Emissions (indirect), respectively. The resulting greenhouse gas emissions are carbon dioxide (CO₂), methane (CH₄), Nitro Oxide (N₂O), SO_x (Sulfur) and NO_x.

Hingga akhir tahun 2020 Bank belum melakukan pengukuran terhadap volume emisi GRK yang dihasilkan dari operasional Bank. Bank akan berupaya untuk memenuhi ketentuan ini pada laporan tahun yang akan datang.

Waste and Effluent

Waste is a serious problem for the environment. Without proper and correct management, waste can become a source of pollutants for soil and water, which results in damage to the carrying capacity of the environment. In carrying out business activities, Bank Ganesha produces solid and liquid waste, both hazardous and toxic (B3) and non-B3.

Solid waste generated by the Bank includes, office domestic waste, used electronic equipment, used lamps, used batteries, used furniture, and so on. Meanwhile, liquid waste includes used oil from operational vehicles and generators, waste water from toilets, and others.

Waste management at Bank Ganesha is carried out by a third party, either directly by the Regional Government Sanitation

Kebersihan Pemerintah Daerah maupun yang dilakukan oleh pengelola gedung/kawasan dimana kantor operasional Bank Ganesha berada.

Hingga akhir tahun 2020, Bank Ganesha belum melakukan pengukuran volume limbah yang dihasilkan dari operasional Bank.

Biaya Pengelolaan Lingkungan

Hingga akhir tahun 2020, Bank Ganesha belum memiliki pos anggaran khusus untuk pengelolaan lingkungan. Saat ini, biaya lingkungan masih menjadi bagian dari program CSR yang dijalankan Bank dimana salah satu pilar program CSR tersebut adalah lingkungan hidup.

Kepatuhan Lingkungan

Bank Ganesha senantiasa taat dan patuh terhadap berbagai peraturan dan ketentuan yang berlaku di bidang lingkungan. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk peduli dan turut menjaga kelestarian lingkungan melalui berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan selama tahun pelaporan.

Kesungguhan Bank dalam mentaati berbagai ketentuan dan peraturan lingkungan membawa hasil dengan tidak adanya denda dan sanksi non-moneter akibat ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup. Selain itu, juga tidak terdapat kasus pengaduan lingkungan yang penyelesaiannya diajukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa, seperti ke pengadilan.

Bersama Masyarakat Mewujudkan Kesejahteraan

Bank Ganesha memiliki komitmen untuk meningkatkan taraf hidup dan pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan. Bank Ganesha juga berupaya untuk menyelaraskan tiga pilar (*triple bottom line*) yaitu aspek ekonomi (*profit*), aspek lingkungan (*planet*) dan aspek orang/masyarakat di sekitarnya (*people*). Keselarasan antar-ketiganya merupakan implementasi prinsip pembangunan berkelanjutan.

Sebagai wujud kepedulian perusahaan dalam memenuhi tanggung jawab sosialnya kepada masyarakat, Bank menjalankan kegiatan Tanggung Jawab dan Sosial Lingkungan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilakukan dalam berbagai bentuk melalui program edukasi keuangan, pelibatan masyarakat di Perseroan, pemberian sumbangan, serta berbagai kegiatan lainnya.

Atas keberhasilan Perseroan dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan dengan baik, maka Bank Ganesha meraih penghargaan Indonesia CSRxPKBL Award 2020, kategori Top 5 CSR yang diselenggarakan oleh Warta Ekonomi.

Office or by the manager of the building/area where the Bank Ganesha operational office is located.

Until the end of 2020, Bank Ganesha has not measured the volume of waste generated from Bank operations.

Environmental Management Costs

Until the end of 2020, Bank Ganesha did not have a special budget post for environmental management. Currently, environmental costs are still part of the Bank's CSR program where one of the pillars of the CSR program is the environment.

Environmental Compliance

Bank Ganesha always obeys and complies with various regulations and provision that apply in the environmental sector. Besides, the Bank is also committed to caring for and taking part in preserving the environment through various programs and activities held during the reporting year.

The Bank's commitment in complying with various environmental provisions and regulations has resulted in the absence of fines and non-monetary sanctions due to non-compliance with environmental laws and regulations. Besides, there are also no environmental complaint cases that have been resolved through a dispute resolution mechanism, such as to the court.

Together with the Community to Create Prosperity

Bank Ganesha is committed to improve the standard of living and empowering the community sustainably. Bank Ganesha also strives to harmonize the triple bottom line, namely the economic aspect (*profit*), the environmental aspect (*planet*) and the aspects of the people/society (*people*). The harmonious is an implementation of the sustainable development.

As a form of the Company's concern to fulfill its social responsibility to the community, the Bank carried out Corporate Social Responsibility (CSR) activities through several financial education programs, community involvement in the Company, assistance distribution, and other activities.

For the Company success in carried out corporate social responsibility properly, Bank Ganesha obtained Indonesia CSRxPKBL Award 2020, Top 5 CSR category Organized by Warta Ekonomi.

Sepanjang tahun 2020 Bank melaksanakan berbagai inisiatif CSR dengan anggaran sebesar Rp53.800.000.

Throughout 2020, the Bank carried out various CSR initiatives with a total costs of Rp53,800,000.

Berikut informasi kegiatan CSR selama tahun 2020:

The following information CSR activities during 2020:

Periode Period	Kegiatan Activity	Lokasi Venue
Literasi dan Inklusi Keuangan Financial Literacy and Inclusion		
21 Oktober 2020 October 21, 2020	Inklusi Keuangan berupa pelaksanaan sosialisasi produk keuangan seperti tabungan, reksa dana dan asuransi melalui media sosial Bank Ganesha. Financial Inclusion in the form of socializing financial products such as savings, mutual funds and insurance through Bank Ganesha's social media.	Secara daring Online
12 Desember 2020 December 12, 2020	Inklusi Keuangan berupa pelaksanaan sosialisasi tentang pentingnya investasi melalui media sosial Bank Ganesha. Financial Inclusion in the form of socialization on the importance of investment through Bank Ganesha's social media.	Secara daring Online
Donor Darah Blood Donations		
5 Maret 2020 March 5, 2020	Donor Darah Bersama Ikatan Bankir Indonesia Blood Donation with (Indonesian Bankers Association)	Menara Mandiri, Jakarta
Beasiswa Scholarships		
Tahun 2020 Year 2020	Beasiswa G-care untuk anak karyawan Perseroan yang berprestasi G-Care Scholarship for the excellent children of the Company's Employees	Bank Ganesha
Sumbangan dan Donasi Financial Aid and Donation		
27 April 2020 April 27, 2020	Donasi bersama Infobank Lawan Corona Donate with Infobank Against Corona	Jakarta
27 April 2020 April 27, 2020	Donasi lawan COVID-19 bersama Itech pada acara Digital Innovation Award 2020 Donate against COVID-19 with Itech at the 2020 Digital Innovation Award	Jakarta
17 Juni 2020 June 17, 2020	Sumbangan Hewan Qurban Donation of Sacrificial Animals	Masjid Batu Ceper, Jakarta Pusat

KEPUASAN NASABAH MERUPAKAN PRIORITAS KAMI

CUSTOMER SATISFACTION IS OUR PRIORITY

Nasabah merupakan salah satu pemangku kepentingan utama bagi Bank Ganesha. Keberadaan mereka akan sangat menentukan keberlangsungan Bank, baik saat ini maupun di masa depan. Oleh karena posisi nasabah yang demikian penting, maka Bank berupaya secara sungguh-sungguh untuk menjaga dan terus meningkatkan kepuasan nasabah.

The customer is one of the main stakeholders for Bank Ganesha. Their existence will greatly determine the sustainability of the Bank, currently and in the future. Therefore, the Bank strives to maintain and continue to improve customer satisfaction.

Kepuasan nasabah akan diraih apabila harapan mereka terhadap produk dan layanan Bank dapat terpenuhi. Untuk bisa memenuhi harapan nasabah, selain menjaga kualitas produk, Bank selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada semua nasabah tanpa terkecuali.

Agar dapat memberikan kepuasan yang optimal, Bank terus berupaya meningkatkan layanan dan melakukan inovasi produk agar sesuai dengan perkembangan zaman, sekaligus sejalan dengan kebutuhan nasabah. Dengan upaya itu, maka daya saing Bank Ganesha dapat terus ditingkatkan.

Produk dan aktivitas baru yang terealisasi sepanjang tahun 2020 (sesuai Rencana Bisnis Bank) adalah sebagai berikut:

1. Sub-agen penjual Sukuk Ritel (SR) 012: bulan Maret 2020
2. Sub-agen penjual Sukuk Ritel (SR) 013: bulan September 2020
3. Sub-agen penjual Obligasi Ritel Indonesia (ORI) 018: bulan Oktober 2020

Selain itu dalam waktu dekat di awal tahun 2021, Bank akan merealisasikan layanan QRIS dan penarikan tunai tanpa kartu (*cashless withdrawal*) yang saat ini masih menunggu persetujuan ASPI dan *penetration test* dari vendor.

Sepanjang tahun 2020, tidak terdapat produk Bank yang dihentikan atau ditarik kembali.

Layanan Digital Banking

Arah pengembangan industri perbankan saat ini adalah menuju *digital banking*. Karena itu, untuk terus meningkatkan daya saingnya, Bank Ganesha terus mengembangkan berbagai layanan *digital banking* antara lain:

1. Internet/Mobile Banking BANGGA

Aplikasi *mobile banking* untuk mengelola kehidupan keuangan berkualitas dengan menyediakan berita finansial dan gaya hidup, promosi, dan *online banking* Bank Ganesha (G-online).

2. G-online

Fitur *online banking* dari Bank Ganesha yang membuat transaksi perbankan Anda lebih cepat, nyaman dan aman.

3. G-corporate

Layanan *online banking* berbasis *internet (web based)* bagi nasabah institusional mulai dari nasabah UKM, Komersial, hingga Korporasi untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara mudah, cepat, aman dan lebih efisien dimanapun berada.

4. G-money

Dompot elektronik yang dilengkapi dengan fitur uang elektronik atau *cash wallet* dan *link* kartu kredit. Nasabah dapat menggunakan G-money untuk berbelanja *online* maupun *offline* di *merchant-merchant* yang telah tergabung di G-money.

Customer satisfaction will be realized if the Bank's products and services meet the customers' expectations. To be able to meet customer expectations, Besides of maintaining product quality, the Bank should provides the best services to all customers, without exception.

To provide optimal satisfaction, the Bank continues to improve services and product innovation to be uptodate, and also in line with the customer needs. Thus, Bank Ganesha's competitiveness can continue to be improved.

New products and activities realized throughout 2020 (according to the Bank's Business Plan) are as follows:

1. Sub-agent for Retail Sukuk (SR) 012: March 2020
2. Sub-agent for Retail Sukuk (SR) 013: September 2020
3. Sub-agent for Indonesian Retail Bonds (ORI) 018: October 2020

Besides, at the beginning of 2021, Bank Ganesha will implement QRIS and cashless withdrawal services, which are currently awaiting ASPI approval and vendor penetration tests.

Throughout 2020, there are no Bank products that have been discontinued or withdrawn.

Digital Banking Services

Banking industry development is towards digital banking. Therefore, to continue to improve its competitiveness, Bank Ganesha continues to develop various digital banking services, as follows:

1. Internet/Mobile Banking (BANGGA)

Mobile application for managing a quality financial life by providing financial and lifestyle news, promotions, games, access to donations, and Bank Ganesha online banking (G-online).

2. G-online

Online banking feature from Bank Ganesha that makes your banking transactions faster, more comfortable, and safer.

3. G-corporate

Internet-based online banking services for institutional customers ranging from SME customers, commercial customers, to corporations in order to conduct various banking transactions easily, quickly, safely, and more efficiently, wherever customers are.

4. G-money

Electronic wallet equipped with electronic money or cash wallet features and credit card links. G-money can be used for online and offline shopping at the G-money member merchants.

Pengembangan layanan digital banking di Bank Ganesha tak lepas dari peran Divisi Teknologi Informasi (TI). Divisi TI terus menunjukkan peran strategisnya dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional terhadap keamanan data dan informasi di Bank.

Sepanjang 2020, pengembangan di bidang TI lebih banyak melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap sistem aplikasi *Core Banking* dan aplikasi pendukung lainnya guna meningkatkan layanan kepada Nasabah, diantaranya:

1. Layanan aplikasi pendukung *Core Banking System* untuk menunjang kegiatan operasional dan Nasabah melalui pengembangan perhitungan bunga, angsuran, denda untuk pelunasan yang dipercepat dengan melakukan perhitungan secara otomatis pada sistem aplikasi *Core Banking System*.
2. Guna kebutuhan bisnis Bank, organisasi TI juga telah mengembangkan Sistem *Inventory* Manajemen guna keperluan pencatatan/administrasi atas semua pengadaan Inventori dan Peralatan Kantor yang selama ini dilakukan secara manual.
3. Meningkatkan kemampuan dan pengembangan perangkat-perangkat *hardware* yang sudah usang dan tidak lagi didukung oleh pihak produsen diantaranya dengan mengganti/melakukan peremajaan terhadap *Operating System* pada perangkat lama dengan yang terkini.
4. Senantiasa melakukan peningkatan/pembaharuan (*upgrade*) secara berkala terhadap sistem pengamanan Teknologi Informasi, khususnya yang terhubung dengan jaringan komunikasi yang digunakan oleh Bank dalam bertransaksi (*Mobile & Internet Banking*) seiring dengan meningkatnya kompleksitas usaha dan perkembangan sistem pengamanan TI.

Pengelolaan Keluhan Nasabah

Bank Ganesha memberikan sarana bagi nasabah untuk memperoleh berbagai informasi terkait produk dan layanan yang diberikan Bank. Pada kesempatan yang sama, Bank juga memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan terkait kualitas produk dan layanan Bank, yaitu melalui:

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

Digital banking services development at Bank Ganesha cannot be separated from the role of the Information Technology (IT) Division. The IT Division continues to show its strategic role in supporting the smooth running on the Bank's data and information security operations.

Throughout 2020, development in the IT sector has developed and refined more in the Core Banking application system and other supporting applications to improve services to customers, among others:

1. Supporting application services for the Core Banking System to support operational activities and customers through the development of interest calculations, installments, fines for accelerated repayment by automatic calculation on the Core Banking System application.
2. For the Bank's business needs, IT organizations developed an Inventory Management System for the purposes of recording/administering all inventory and office equipment procurement, which has been done manually.
3. Increasing the capability and development of outdated hardware devices and no longer supported by the manufacturer, among others, by replacing/upgrading the Operating System on the existing devices with the latest update.
4. Regularly upgrade/update to Information Technology security systems, especially the communication network used in the Bank's transactions (Mobile & Internet Banking) in line with the increasing business complexity and the development of IT security systems.

Customer Complaint Management

Bank Ganesha provides a platform for customers to obtain various information related to products and services provided by the Bank. On the same occasion, the Bank also provides opportunities for customers to submit complaints related to the quality of the Bank's products and services, among others through:

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

Bank akan menindaklanjuti setiap keluhan yang masuk secara cepat dan tepat dengan mekanisme yang diuraikan sebagai berikut.

1. Bank 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.

Sepanjang tahun 2020, Bank Ganesha menerima 2.451 aduan dari nasabah terkait finansial dan non-finansial sebagaimana diuraikan berikut:

The Bank will follow up any complaints quickly and precisely with a mechanism that are described as follows:

1. The Bank responds to customer complaints within 1x24 hours;
2. The Customer Care Department will sent a confirmation that the complaint has been received and will be processed immediately by related units;
3. Customer Care Division submits complaints from customers to related units; and
4. Customer complaints are processed and resolved by the related unit. At this stage, customers will receive information regarding follow-up complaints via the customers' registered e-mail.

Throughout 2020, Bank Ganesha received 2,451 complaints from customers regarding financial and non-financial matters as described below:

No.	Jenis Transaksi Keuangan Types of Financial Transactions	Selesai*) Solved*)		Dalam Proses**) In the Process**)		Tidak Selesai***) Unsolved***)		Jumlah Pengaduan Number of Complaints
		Jumlah Total	Presentase Percentage	Jumlah Total	Presentase Percentage	Jumlah Total	Presentase Percentage	
1	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM ATM/Debit Card/ATM Machine	1.311	100%	0	0%	0	0%	1.311
2	<i>Electronic Banking</i> Electronic Banking	337	100%	0	0%	0	0%	337
3	Kredit Tanpa Agunan Unsecured Loans	755	100%	0	0%	0	0%	755
4	Tabungan Savings	34	100%	0	0%	0	0%	34
5	Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen Home/Apartment Ownership Loan/Financing	10	100%	0	0%	0	0%	10
6	Pembiayaan Modal Kerja Working Capital Loan/ Financing	1	100%	0	0%	0	0%	1
7	<i>Standing Instruction</i> Stranding Instruction	2	100%	0	0%	0	0%	2
8	Kliring (Transfer)/ <i>Remittance</i> Clearing (Transfer)/ Remittance	1	100%	0	0%	0	0%	1
Total		2.451		0		0		2.451

Kerahasiaan Data 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 kerahasiaan data nasabah. Komitmen Bank Ganesha dalam memberikan perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah merujuk pada Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dimana Bank Ganesha memberikan jaminan perlindungan atas kerahasiaan data nasabah.

Survey Kepuasan Nasabah

Dalam rangka meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (*customer experience*), tahun 2020 Bank Ganesha melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap Bank.

Survei net promoter score - *voice of customer* 2020 ini ditujukan untuk memperoleh masukan dalam pengembangan pelayanan kepada konsumen dan juga sebagai evaluasi dan perbaikan proses pelayanan konsumen Bank Ganesha. Selain itu, survei ini juga menjadi salah satu hal yang dipersyaratkan oleh ISO 9001:2015 bahwa perusahaan wajib mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat loyalti pelanggan.

Metode survey dilaksanakan pada triwulan empat (Q4) tahun 2020 melalui telepon terhadap 365 konsumen individu Bank Ganesha.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, tahun 2020 secara keseluruhan terjadi peningkatan respon yang positif dari tahun 2019 yaitu dari nilai NPS +2 menjadi +9. Hal ini menunjukkan pengelolaan kepuasan pelanggan di Bank Ganesha berjalan dengan baik.

Confidentiality of Customer Data

Public trust in the banking industry is one of the keys to maintaining stability in the banking system. This is built through legal certainty in regulating, supervising, and guaranteeing the confidentiality of customer data. The commitment of Bank Ganesha in providing protection for the confidentiality of customer data refers to Law No.10 of 1998 concerning Banking, Bank Ganesha provides a guarantee of protection for the confidentiality of customer data.

Customer Satisfaction Survey

In order to improve the quality and service performance in accordance with customer needs (*customer experience*), in 2020 Bank Ganesha conducted a survey to determine the level of customer satisfaction and loyalty to the Bank.

The 2020 net promoter score - *voice of customer* survey is aimed at obtaining input in developing services to consumers and also as an evaluation and improvement of the Bank Ganesha customer service process. In addition, this survey is also one of the things required by ISO 9001: 2015 that companies must know the level of customer satisfaction and loyalty.

The survey method was carried out in the fourth quarter (Q4) of 2020 by telephone to 365 individual consumers of Bank Ganesha.

Based on the results of the survey that has been conducted, in 2020 as a whole there has been an increase in positive responses from 2019, namely from the NPS value +2 to +9. This shows that the management of customer satisfaction at Bank Ganesha is going well.

PENCAPAIAN RAKB 2020

ACHIEVEMENT OF THE 2020 SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLAN

Dalam mewujudkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank telah menyusun RAKB yang dikirimkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2019 untuk dijalankan pada tahun 2020. Pencapaian RAKB pada tahun 2020 dapat disampaikan sebagai berikut:

In realizing Sustainable Financial Action, the Bank has compiled a Sustainable Finance Action Plan (SFAP) that was sent to the Financial Services Authority (FSA) in November 2019 to be implemented in 2020. Achievements of the SFAP in 2020 can be presented as follows:

Target Kegiatan Prioritas Priority Activity Targets	Indikator Keberhasilan Success Indicators	Realisasi Realization
Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance Implementation Team	Terbentuknya Tim Keuangan Berkelanjutan The Sustainable Finance Team was formed	Telah dibentuk Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan melalui Surat Keputusan Direksi No. 021/SKDIR/VIII/2019 A Sustainable Finance Implementation Team has been formed through Surat Keputusan Direksi No. 021/SKDIR/VIII/2019
Pelaksanaan edukasi internal Implementation of internal education	<ul style="list-style-type: none"> Tim kerja khusus keuangan berkelanjutan telah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan keuangan berkelanjutan Peningkatan kompetensi tim kerja khusus keuangan berkelanjutan Pelatihan penyusunan RAKB dan SR The sustainable finance team has attended training related to sustainable finance Improved competency of the sustainable finance work team Training on the preparation of SFAP and SR 	<ul style="list-style-type: none"> Telah dilaksanakan pertemuan dan sosialisasi secara berkala Telah mengikuti beberapa workshop dan pelatihan dari eksternal maupun regulator Held regular meetings and socializations Has attended several workshops and training from external and regulators
Pedoman dan SOP penerapan keuangan berkelanjutan Guidelines and SOPs for the implementation of sustainable finance	Pedoman dan SOP keuangan berkelanjutan yang telah disetujui Direksi Sustainable finance guidelines and SOPs that have been approved by the Board of Directors	Telah diterbitkan Pedoman perihal Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada 15 November 2019, sejauh ini belum dirasa perlu untuk dilakukan penyempurnaan Guidelines regarding the Implementation of Sustainable Finance have been issued on November 15, 2019, so far it is not necessary to make improvements
Pelaksanaan kegiatan di internal Bank yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan Implementation of activities within the Bank that support the implementation of sustainable finance	<ul style="list-style-type: none"> Pembatasan atau pengurangan penggunaan sampah plastik di internal Bank, Penerbitan Pedoman 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Penggunaan kantong/<i>goodie bag</i> ramah lingkungan Reducing the use of plastic waste within the Bank, Issuance of 5R Guidelines (<i>Ringkas</i> (Brief), <i>Rapi</i> (Neat), <i>Resik</i> (Clean), <i>Rawat</i> (Careful), <i>Rajin</i> (Diligent)), Use of eco-friendly <i>goodie bags</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Penggunaan tumbler bagi seluruh karyawan dan tidak menggunakan kemasan plastik untuk air mineral Telah diterbitkan Pedoman Standar Layanan dan Budaya 5R pada 27 September 2019 Pemberian kantong/<i>goodie bag</i> ramah lingkungan sebagai <i>souvenir</i> untuk nasabah Use of a tumbler for all employees and do not use plastic bottle for mineral water The 5R Culture and Service Standards Guidelines have been published on September 27, 2019 Deliver eco-friendly <i>goodie bags</i> as souvenirs for customers
Implementasi dan alokasi dana Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) dan CSR Implementation and allocation of Social and Community Responsibility/CSR funds	Realisasi TJSL/CSR yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, seperti lingkungan hidup, pembinaan UMKM, dsb. Realization of Corporate Social and Environmental Responsibility related to the implementation of sustainable finance, such as the environment, fostering MSMEs, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Turut berpartisipasi dalam membangun sanitasi yang ramah lingkungan pada Desa Sejahtera Amartha Pemberian donasi bagi masyarakat yang terdampak COVID-19 Kegiatan donor darah, dll. Participate in building eco-friendly sanitation in Desa Sejahtera Amartha Distribute donation for the community affected by COVID-19 pandemic Blood Donors activity, etc
Kerjasama dengan mitra strategis untuk penerapan keuangan berkelanjutan Cooperation with strategic partners for the implementation of sustainable finance	Terciptanya kerjasama dengan mitra strategis terkait dalam upaya mendukung penerapan keuangan berkelanjutan Cooperate with related strategic partners to support the implementation of sustainable finance	Bekerja sama dengan mitra dalam penyaluran kredit kepada sektor UMKM Cooperating with partners in lending to the MSME sector

Realisasi kredit/pembiayaan berdasarkan kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUBL):

Realization of credit / financing based on the category of Sustainable Business Activities (KUBL):

Uraian/Tahun Description/Year	N-1 N-1	
	Jumlah Total	Nominal (Juta Rp) Amount (Million Rp)
Jumlah Produk yang Memenuhi Kriteria Kegiatan Usaha The Number of Products that Meet the Criteria for Sustainable Business Activities		
1. Penghimpunan Dana Fund Raising	-	-
2. Penyaluran Dana Fund Distribution	2	131.076
Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan Total Productive Assets for Sustainable Business Activities		
1. Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan Total Loan/Financing for Sustainable Business Activity		131.076
2. Total Non-Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan Total Non-Credit/Financing for Sustainable Business Activity		2.506.747
Presentasi Total Kredit/Pembiayaan kegiatan usaha berkelanjutan terhadap total kredit/pembiayaan Bank (%) Presentation of Total Loan/Financing for sustainable business activities to total Bank Loan/financing (%)		4,97%
Jumlah dan kualitas kredit/pembiayaan berdasarkan kategori kegiatan usaha berkelanjutan Total and quality of loan/financing based on sustainable business activities category	Nominal (Juta Rp) Amount (Million Rp)	NPL (%)
1. Energi Terbarukan Renewable Energy	-	-
2. Efisiensi Energi Energy Efficiency	-	-
3. Pencegahan dan Pengendalian Polusi Pollution Prevention and Control	-	-
4. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan Management of Sustainable Natural Resources and Land Use	-	-
5. Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air Conservation of Land and Water Biodiversity	-	-
6. Transportasi Ramah Lingkungan Eco-Friendly Transportation	-	-
7. Pengelolaan Air dan Limbah yang Berkelanjutan Sustainable Water and Waste Management	-	-
8. Adaptasi Perubahan Iklim Climate Change Adaptation	-	-
9. Produk yang dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (<i>Ecoefficient</i>) Products That Can supports ecoefficient	-	-
10. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui secara Nasional, Regional atau Internasional Eco-Friendly Buildings that Meets National, Regional, or International Standards or Certifications	-	-
11. Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya Other Eco-Friendly Business Activities and/or Other Activities	-	-
12. Kegiatan UMKM MSME activities	131.076	2,10%

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

TANGGUNG JAWAB LAPORAN KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY REPORT RESPONSIBILITY

SURAT PERNYATAAN ANGGOTA DIREKSI DAN ANGGOTA DEWAN KOMISARIS TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEBERLANJUTAN 2020 PT BANK GANESHA TBK

STATEMENT OF MEMBERS OF THE BOARD OF DIRECTORS AND THE BOARD OF COMMISSIONERS ON THE RESPONSIBILITY FOR THE 2020 SUSTAINABILITY REPORT OF PT BANK GANESHA TBK

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa semua informasi dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Ganesha Tbk tahun 2020 telah dimuat secara lengkap dan bertanggung jawab penuh atas kebenaran isi laporan sesuai dengan POJK 51/POJK.03/2017.

We, the undersigned, hereby declare that all information in the Sustainability Report of PT Bank Ganesha Tbk for year 2020 has been fully contained and we shall be fully responsible to the correctness of contents in accordance with POJK 51/POJK.03/2017.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement is hereby made in all truthfulness.

Jakarta, April 2021
Jakarta, April 2021

Dewan Komisaris Board of Commissioners



Sudarto

Wakil Presiden Komisaris Independen
Independent Vice President Commissioner



Lenny Sugihat

Presiden Komisaris Independen
Independent President Commissioner



Marcello Theodore Taufik

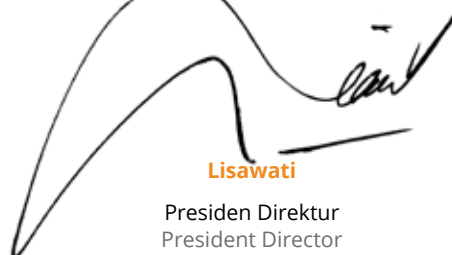
Komisaris
Commissioner

Direksi Board of Directors



Setiawan Kumala

Direktur
Director



Lisawati

Presiden Direktur
President Director



Sugiarto Surjadi

Direktur
Director

Halaman ini sengaja dikosongkan
This page is intentionally left blank

DAFTAR INDEKS POJK 51/POJK.03/2017

INDEX LIST POJK 51/POJK.03/2017

No. Indeks No. Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
	Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy	
A. 1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan Explanation of the Sustainability Strategy	292
	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights	
B.1	Ikhtisar Kinerja Ekonomi Economic Performance Highlights	293
B.2	Ikhtisar Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance Highlights	293
B.3	Ikhtisar Kinerja Sosial Social Performance Highlights	293
	Profil Perusahaan Company Profile	
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan Sustainability Vision, Mission, and Values	46
C.2	Alamat Perusahaan Company's Address	42
C.3	Skala Perusahaan Company Scale	8,9,69,76,126
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan Products, Services, and Business Activities	50,52
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi Membership in the Association	294
C.6	Perubahan Organisasi Bersifat Signifikan Significant Change in Organizational Structure	294
	Penjelasan Direksi Explanation from the Board of Directors	
D.1	Penjelasan Direksi Explanation from the Board of Directors	30
	Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance	
E. 1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan Work Unit that are Responsible for the Implementation of Sustainable Finance	295
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan Competency Development Related to Sustainable Finance	298
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan Risk Assessment of Sustainable Financial Implementation	298
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan Relations with Stakeholders	300
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan Problems Against the Implementation of Sustainable Financial	298
	Kinerja Keberlanjutan Economic Performance	
F. 1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan Activities to Build a Sustainability Culture	294

No. Indeks No. Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
	Kinerja Ekonomi Kinerja Ekonomi	
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi Comparison of Production Targets and Performance, Portfolios, Financing Targets, or Investments, Income and Profit (Loss)	107
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan Comparison of Portfolio Targets and Performance, Financing Targets, or Investments in Similar Financial Instruments or Projects	107
	Kinerja Lingkungan Environmental Performance	
	Umum General	
F.4	Biaya Lingkungan Hidup Environmental Costs	306
	Aspek Material Material Aspects	
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan Use of Eco-Friendly Materials	-
	Aspek Energi Energy Aspects	
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan Total and Intensity of Energy Used	-
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan Efforts and Achievement of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy	305
	Aspek Air Water Aspects	
F.8	Penggunaan Air Water Usage	-
	Aspek Keanekaragaman Hayati Biodiversity Aspects	
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati Impact of Operational Areas that are Close to or in Conservation Areas or have Biodiversity	-
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati Biodiversity Conservation Effort	-
	Aspek Emisi Emission Aspects	
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya Total and Intensity of Emissions Produced by Type	305
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan Emission Reduction Efforts and Achievements Made	-
	Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspects	
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis Total Waste and Effluent Generated by Type	-
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen Waste and Effluent Management Mechanisms	-
F.15	Tumpahan yang Terjadi (Jika Ada) Spill that Occured (If Any)	-
	Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup Aspects of Complaints Related to the Environment	
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan Total and Material of Environmental Complaints Received and Resolved	306

No. Indeks No. Index	Nama Indeks Index Name	Halaman Page
	Kinerja Sosial Social Performance	
F.17	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen LJK, Issuer, or Public Company Commitment to Provide Equal Service for Products and/or Services to Consumers	-
	Aspek Ketenagakerjaan Manpower Aspects	
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja Equal Work Opportunity	119,124
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa Child Labor and Forced Labor	119
F.20	Upah Minimum Regional Regional minimum wage	121,123
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman Decent and Safe Working Environment	125
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai Employee Training and Capacity Development	-
	Aspek Masyarakat Community Aspects	
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar Impact of Operations on the Surrounding Communities	302
F.24	Pengaduan Masyarakat Public Complaints	306
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) Environmental Social Responsibility (CSR) Activities	306
	Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Sustainable Product/Service Development Responsibilities	
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services	308
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan Products/Services that have been Evaluated for Consumer Safety	-
F.28	Dampak Produk/Jasa Product/Service Impact	-
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali Number of Products Recalled	308
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan Customer Satisfaction Survey of Sustainable Financial Products and/or Services	307
	Lain-Lain Others	
G. 1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen, Jika Ada Written Verification from an Independent Party, If Any	-
G.2	Surat Pernyataan Anggota Direksi dan Anggota Dewan Komisaris tentang Tanggung Jawab atas Laporan Keberlanjutan Statement of Members of the Board of Directors and Members of the Board of Commissioners regarding the Responsibility for Sustainability Reports	315
G.3	Lembar Umpan Balik Feedback Form	-
G.4	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Tahun Sebelumnya Responses to Previous Year's Report Feedback	-
G.5	Daftar Pengungkapan Sesuai POJK 51/2017 List of Disclosures in Accordance with POJK 51/2017	317