





07

**Laporan Keberlanjutan**  
Sustainability Report

# STRATEGI KEBERLANJUTAN BANK GANESHA

## BANK GANESHA'S STRATEGIES FOR SUSTAINABILITY

PT Bank Ganesha Tbk sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK) memiliki peran yang penting untuk ikut andil dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan. Dengan dana yang dikelola dan kemudian disalurkan kepada masyarakat, maka Bank Ganesha dituntut untuk bisa selektif dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah dengan menghindari pada kegiatan usaha yang dapat merusak lingkungan hidup. Dalam hal ini, Bank menyadari pentingnya isu pengelolaan keuangan berkelanjutan dengan mengedepankan prinsip triple bottom line (people, profit dan planet) dalam kegiatan usaha Bank dengan menyelaraskan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST).

Bank Ganesha berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Berdasarkan regulasi tersebut, Bank Ganesha telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RKAB), yang merupakan bagian dari rencana bisnis atau perencanaan strategis Bank dengan implementasi untuk pertama kali pada tahun 2019.

Sesuai ketentuan 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.

PT Bank Ganesha Tbk as a Financial Services Institution (LJK) has a very important role for the sustainable development implementation. With funds being managed and distributed to the communities, Bank Ganesha is required to be selective in providing funding for the customers by avoiding business activities that may damage the environment. The Bank is aware of the issues related to sustainable financial management by prioritizing the principle of triple bottom line (people, profit, and planet) in the Bank's business activities through a synergy of Environmental, Social, and Governance (LST) aspects.

Bank Ganesha is committed to implementing sustainable finance as regulated in OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. Based on the regulation, Bank Ganesha has prepared Sustainable Finance Action Plan as part of the Bank's business plan or strategic planning, which was first implemented in 2019.

Following the provisions of the Financial Services Authority (POJK), 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

### Aspek Ekonomi [B.1]

#### Economic Aspect

Uraian Description	Satuan Unit	2021	2020	2019
Pendapatan Bunga Interest Income	Rp Juta Million Rp	317.228	354.870	400.308
Kredit UMKM MSME Loan	Rp Juta Million Rp	123.960	131.076	177.737
Laba Tahun Berjalan Profit for the Year	Rp Juta Million Rp	10.866	3.198	11.841

### Aspek Lingkungan [B.2]

#### Environmental Aspect

Uraian Description	Satuan Unit	2021	2020	2019
Penggunaan Listrik Electricity Usage	Rp juta Million Rp	1.171	1.199	1.283
Penggunaan Air Water Usage	Rp juta Million Rp	117	127	146
Penggunaan ATK & Cetak Paper Usage	Rp juta Million Rp	977	643	1.199
Pengaduan Lingkungan Environmental Complaints	Kali Times	Nihil	Nihil	Nihil

### Aspek Sosial [B.3]

#### Social Aspect

Uraian Description	Satuan Unit	2021	2020	2019
Dana CSR CSR Costs	Rp Juta	93,16	53,8	135,6
Jumlah Karyawan Total Employees	Orang	290	297	312
Kecelakaan Kerja Occupational Accidents	Kasus	Nihil	Nihil	Nihil
Turnover Karyawan Employee Turnover	%	11,64	14,14	21,15
Jumlah Pengaduan Nasabah Total Customer Complaints	Laporan	2.456	2.451	3.204

## KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI [C.5]

Hingga akhir tahun 2021, 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 Asosiasi Swift Indonesia (ASWIFTINDO)
- Anggota Financial Market Association Indonesia (ACI FMA)
- Anggota Masyarakat Profesi Penilai Indonesia (MAPPIA)

## PERUBAHAN ORGANISASI

Pada tahun 2021, Bank tidak melakukan perubahan apapun terkait keorganisasian maupun kepengurusan Perusahaan.

### Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Seiring dengan ditetapkannya Peraturan OJK 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.

## Membership in Associations

Until the end of 2021, Bank Ganesha joined in several associations, 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 Corporate 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 the Indonesian Swift Association (ASWIFTINDO)
- Member of the Indonesian Financial Market Association (ACI FMA)
- Member of the Indonesian Appraisal Professional Society (MAPPIA)

## Organizational Change

In 2021, the Bank did not carry out any changes related to the Company organization or management.

### Sustainable Finance Action Plan

In line with the enactment of the Financial Services Authority Regulation (POJK) 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.

Sejalan dengan hal tersebut, Bank Ganesha telah mengimplementasikan program prioritas dan uraian RKAB yang akan diterapkan untuk periode 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun ke depan atau periode 2021-2025 di mana sesuai dengan kategori BUKU II, Bank Ganesha telah menyusun RKAB jangka pendek pada tahun 2019, yang diimplementasikan tahun 2020, dan untuk tahun kedua, yaitu tahun 2021. Bank Ganesha kembali menyusun RAKB dengan fokus dapat tumbuh berkelanjutan dengan struktur bisnis yang kuat dan sehat melalui fokus pada sektor agro dan UMKM yang sejalan dengan visi dan misi Bank dengan tetap memperhatikan aspek Lingkungan, Sosial dan Tata Kelola (LST) pada operasi bisnis untuk memenuhi konsep pembangunan berkelanjutan.

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.

Bank Ganesha has implemented priority programs and description of SFAP that will be applied for a period of the next one to five years or 2021—2025, for which—in accordance with BOOK II category—Bank Ganesha has prepared short-term SFAP in 2019 to be implemented in 2020 and for the second year, namely 2021. Bank Ganesha again prepares SFAP with a focus on sustainable growth with a strong and sound business structure through a focus on agro and MSME sectors, which are in line with the Bank’s vision and mission by still taking into account the LST aspects for each business operation to realize the concept of sustainable development.

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.

## Penanggungjawab Pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan

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

## 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/ <i>Coordinator as well as Technical Planner</i>
2	SKMR & Sisdur	Pengawas/ <i>Supervisor</i>
3	SKK & APU PPT	Pengawas/ <i>Supervisor</i>
4	SKAI	Pengawas/ <i>Supervisor</i>
5	FA & MIS	Perencana Teknis/ <i>Technical Planner</i>
6	Bisnis/ <i>Business</i>	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal/ <i>Executors dealing with externals</i>
7	Konsumen/ <i>Consumer</i>	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal/ <i>Executors dealing with externals</i>
8	Operation/ <i>Operasi</i>	Pelaksana yang berhubungan dengan eksternal/ <i>Executors dealing with externals</i>

Tim Penerapan Keuangan Berkelanjutan bertanggung jawab langsung kepada Direksi, dan memilki 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).
3. 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.

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. 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.
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.
- 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. 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:

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

Tahun 2021, Bank Ganesha berada pada tahap implementasi lanjutan keuangan berkelanjutan. Bank telah menetapkan sejumlah target kegiatan prioritas dan indikator keberhasilannya, yaitu:

In 2021, Bank Ganesha was in the advance stages of implementing sustainable finance. The Bank has set a number of priority activity targets and indicators of success, as follows:

Target Kegiatan Prioritas Priority Activity Targets	Indikator Keberhasilan Success Indicators
Pengembangan kompetensi SDM yang mengelola fungsi Keuangan Berkelanjutan/ <i>Competency development for HR that manages Sustainable Finance functions.</i>	Mengikuti beberapa sosialisasi dan pelatihan dari eksternal maupun regulator/ <i>Participating in several socializations and trainings from external parties or regulators</i>
Pengembangan system teknologi informasi Keuangan Berkelanjutan/ <i>Development of Sustainable Finance information technology system</i>	Belum terealisasi, karena adanya rencana Bank mengganti core banking sistem/ <i>Not yet realized due to the Bank's plan to replace core banking system</i>
Pelaksanaan inklusi dan edukasi eksternal/ <i>Implementation of external inclusion and education</i>	Sosialisasi dan kampanye terkait Keuangan Berkelanjutan melalui website dan medsos Bank/ <i>Socialization and campaign related to Sustainable Finance through Bank's website and social media</i>
Pelaksanaan kegiatan di internal Bank yang mendukung penerapan Keuangan Berkelanjutan/ <i>Implementation of the Bank's internal activities that support Sustainable Finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan tumbler bagi seluruh karyawan dan tidak menggunakan kemasan plastic untuk air mineral.</li> <li>- Pemantauan pelaksanaan 5R di lingkungan kerja secara berkala</li> <li>- Pemberian kantong/ goodie bag ramah lingkungan sebagai souvenir untuk nasabah</li> <li>- Use of tumbler by all employees and avoid using plastic containers for mineral water</li> <li>- Periodic monitoring of 5R implementation within work environment</li> <li>- Giveaway of eco-friendly goodie bags as souvenirs for the customers</li> </ul>

### Pengembangan Kompetensi Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Bank Ganesha berkomitmen untuk menerapkan keuangan berkelanjutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena itu, Bank berupaya untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prinsip keuangan berkelanjutan. Salah satu langkah yang dijalankan Bank adalah mengikutsertakan karyawan untuk mengikuti sosialisasi, workshop, dan pelatihan tentang penerapan keuangan berkelanjutan baik yang diselenggarakan secara internal maupun oleh pihak ketiga.

### Competency Development for Sustainable Finance Implementation

Bank Ganesha is committed to implementing sustainable finance in accordance with applicable provisions. Thus, the Bank strives to increase employee awareness of the principles of sustainable finance. One of the steps taken by the Bank was to involve the employees in the socialization, workshop, and trainings in the application of sustainable finance, held either by the Bank or by a third party.

### 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

### 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

## 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 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;

## 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 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. 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 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.

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 Intern (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.

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 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

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

## STAKEHOLDER ENGAGEMENT

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 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
	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
	Customer Service	Jam operasional Bank	
	Website Bank Ganesha Bank Ganesha website	Setiap saat	
	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	

Pemangku Kepentingan Stakeholders	Metode Perlibatan Involvement Method	Frekuensi Frequency	Topik Prioritas Priority Topic
Karyawan Employees	Rapat 2 Direksi Meeting with the Board of Directors	Sebulan sekali Once a month	Kinerja dan update terkini
	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
	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
	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
	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	
Pemasok Suppliers	Kontrak Kerja Employment contract	Sesuai kebutuhan According to the needs	Peningkatan kualitas barang dan jasa
	Seleksi Pemasok Supplier Selection	Sesuai kebutuhan According to the needs	
Media Massa Mass media	Press Release & Press Conference	Sesuai kebutuhan According to the needs	Pemberian informasi terkait bisnis perbankan yang perlu diketahui publik

## MEWUJUDKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN

### CONCERN ON THE ENVIRONMENT

Bidang usaha lembaga jasa keuangan, terutama perbankan, tidak berdampak langsung terhadap kelestarian lingkungan. Namun demikian, sebagai lembaga penyalur kredit, perbankan memiliki peran sentral untuk turut mencegah kerusakan lingkungan dari proyek-proyek yang dibiayai oleh debiturnya. Kontribusi dan komitmen tersebut sejalan dengan spirit Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang di dalamnya mengatur tentang prinsip kehati-hatian dalam penyaluran kredit. Dalam hal ini, perbankan dituntut untuk memberikan perhatian serius terhadap Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL) bagi perusahaan berskala besar dan atau berisiko tinggi yang mengajukan kredit. Dengan mencermati AMDAL, maka proyek-proyek yang akan dibiayai tersebut bisa dipetakan terkait upaya dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Spirit perbankan agar turut berkontribusi terhadap kelestarian lingkungan secara implisit telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup. Dalam Pasal 43, ayat (3), huruf c terdapat klausul, "Pengembangan sistem lembaga keuangan dan pasar modal yang ramah lingkungan hidup." Menurut undang-undang ini, yang dimaksud dengan "sistem lembaga keuangan ramah lingkungan hidup" adalah sistem lembaga keuangan yang menerapkan persyaratan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dalam kebijakan pembiayaan dan praktik sistem lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank.

Keikutsertaan perbankan di Indonesia terhadap penjagaan lingkungan telah disuarakan sejak lama. Pada tahun 2014 misalnya, telah ditandatangani kesepakatan antara Bank Indonesia dengan Kementerian Lingkungan Hidup. Kesepakatan itu memiliki nilai yang sangat penting. Menurut Bank Indonesia, bank-bank yang membiayai proyek berwawasan lingkungan terbukti memberi keunggulan tersendiri, bahkan dapat meningkatkan daya saing mereka. Sebab itu, Bank Indonesia menekankan perlunya bank-bank di negeri ini terpacu untuk membiayai proyek-proyek yang mempunyai perhatian terhadap peningkatan kualitas lingkungan hidup.

Regulasi terbaru terkait kewajiban perbankan sebagai salah satu lembaga jasa keuangan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Dengan

Business field of financial services, especially banking, does not directly affect environmental preservation. However, as a loan distribution institution, banks play a central role in preventing damage to the environment from projects financed by their debtors. The contributions and commitment are in line with the essence of 1998 Law of the Republic of Indonesia No. 10 on Amendment to 1992 Law No. 7 on Banking, which outlines the principle of being cautious in regard to loan distribution. As such, banks are required to pay serious attention to Environmental Impact Assessment (AMDAL) for large-scale or high-risk companies that apply for loans. By observing AMDAL, projects that are to be financed can be mapped out on their efforts to preserve the environment.

Banks' efforts to contribute to environmental preservation are implicitly regulated in 2009 Law of the Republic of Indonesia No. 32 on Protection and Management of Environment. In Article 43, paragraph (3), letter c, there is a clause regarding "Development of financial institution and capital market system that is environmentally friendly". According to the Law, "environmentally friendly financial institutional system" is defined as a financial institutional system that applies a requirement of protecting and managing the environment in financing policies and the systematical practices of the banks and non-bank financial institutions.

Indonesian banks' participation in preserving the environment has been expressed since a long time ago. In 2014, for example, an agreement was signed between Bank Indonesia and Ministry of Environment. The agreement bore a truly important value. According to Bank Indonesia, banks that finance environment-oriented projects were proven capable of offering distinct excellence, even increasing their competitive edge. Therefore, Bank Indonesia emphasized on the requirements for the banks in this country to finance projects with focuses on increasing the quality of the environment.

The latest regulation pertaining to banks' duties as one of financial service institutions is OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers, and Public Companies. With this regulation, banks as financial

peraturan ini, maka perbankan sebagai lembaga jasa keuangan wajib menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan atau sustainable finance. Di Indonesia, keuangan berkelanjutan didefinisikan sebagai dukungan menyeluruh dari industri jasa keuangan untuk pertumbuhan berkelanjutan yang dihasilkan dari keselarasan antara kepentingan ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Penerapan keuangan berkelanjutan diperlukan sebagai modal penting untuk mewujudkan pembangunan berkelanjutan.

Selain itu, Bank Ganesha juga berkomitmen untuk mendukung upaya pemerintah 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, antara lain dengan melakukan:

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.
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.

service institutions must implement sustainable finance principles. In Indonesia, sustainable finance is defined as a comprehensive support from financial service industry for a sustainable growth as a result of synergy among economic, social, and environmental interests. Implementation of sustainable finance is needed as an important capital in manifesting sustainable development.

Besides, Bank Ganesha is also committed to supporting government's efforts in reducing greenhouse gas emission. This commitment is manifested by preparing RAN-GRK (National Action Plan Reduction of Greenhouse Gas Emission), which was outlined in 2011 President's Regulation No. 61, such as by implementing the following:

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. 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.



No	Bulan Month	Judul Campaign Campaign Name
1	Januari 2021 January 2021	Green Lifestyle (Mari gunakan tumbler 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 2021 February 2021	Stop Styrofoam (Mari bawa tempat makan dan minum dari rumah) Stop Styrofoam (Let's bring a place to eat and drink from home)
3	Maret 2021 March 2021	Save Water Save Our Life (Matikan keran jika tidak di gunakan) Save Water Save Our Life (Turn off the tap when not in use)
4	April 2021 April 2021	Zero Waste Lifestyle (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 2021 May 2021	Save Paper Save The World (Membatasi penggunaan kertas di dalam kantor) Save Paper Save The World (Restricting the use of paper in the office)
6	Juni 2021 June 2021	Goodbye plastic bags (Membawa Eco Bag dan tumbler untuk mengurangi dampak sampah plastic terhadap lingkungan) Goodbye plastic bags (Brings Eco Bag and tumbler to reduce the impact of plastic waste on the environment)
7	Juli 2021 July 2021	Save Tissue (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 2021 August 2021	Love the Environment and Your Body (Menggunakan sepeda untuk mengurangi polusi) Love the Environment and Your Body (Using a bicycle to reduce pollution)
9	September 2021 September 2021	Sorting trash (Melakukan pemilihan sampah dengan cara memisahkan sesuai kategori dan jenisnya) Sorting trash (Sorting trash by separating according to each category and type)
10	Oktober 2021 October 2021	Saving Energy (Mematikan perangkat elektronik saat tidak di gunakan) Saving Energy (Turn off electronic devices when not in use)
11	November 2021 November 2021	Paperless Office (Memaksimalkan penyimpanan dokumen dalam bentuk softcopy) Paperless Office (Maximizes document storage in softcopy form)
12	Desember 2021 December 2021	Pen Refill (Membiasakan memakai isi ulang tanpa membeli pulpen lagi untuk berkontribusi mengurangi jumlah sampah plastik) Pan Refill (Getting used to using refill pens without buying more pens to contribute to reducing the amount of plastic waste)



## Efisiensi Energi

Energi merupakan kebutuhan vital bagi operasional keseharian Bank Ganesha. Energi yang digunakan Perusahaan adalah listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Ketersediaan listrik dipasok oleh PT PLN (Persero), yang digunakan untuk berbagai keperluan, seperti menyalakan berbagai peralatan elektronik, penerangan, dan sebagainya. Sedangkan energi BBM diperoleh dengan pembelian ke PT Pertamina (Persero) atau perusahaan lain. Sebagian besar, BBM digunakan sebagai sumber energi kendaraan operasional. Oleh karena listrik maupun BBM merupakan sumber energi tak terbarukan dan ketersediaannya semakin terbatas, maka Bank Ganesha berkomitmen untuk melakukan berbagai langkah penghematan.

Upaya nyata untuk menghemat listrik, antara lain, mematikan lampu listrik, komputer dan peralatan elektronik lain saat tidak terpakai. Selain itu, Bank Ganesha juga memperbanyak penggunaan lampu LED yang lebih hemat energi. Sedangkan penghematan BBM dilakukan, antara lain, dengan mencatat pembelian bahan bakar minyak setiap mobil agar bisa diketahui dan dibandingkan dengan rute yang ditempuh, mengurangi rapat dengan tatap muka dan menggantikannya dengan online meeting sehingga penggunaan BBM untuk transportasi bisa ditekan. Kebijakan ini mendapatkan momentum dengan terjadinya pandemi Covid-19.

## Bijak dalam Menggunakan Air

Air merupakan salah satu kebutuhan vital bagi operasional sehari-hari Bank Ganesha. Air digunakan untuk berbagai keperluan domestik di kantor Bank Ganesha. Air yang digunakan Bank bersumber dari PDAM dan air tanah. Oleh karena sumber air bersih kian terbatas, dan butuh biaya besar untuk mengolah air baku menjadi air PDAM, maka Bank menerapkan kebijakan penghematan air. Selain memasang anjuran untuk menggunakan air secara bijaksana, Bank juga melakukan pengecekan instalasi air secara berkala sehingga bisa dilakukan perbaikan apabila terjadi kebocoran atau kerusakan lainnya.

## 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 (CO<sub>2</sub>), Metana (CH<sub>4</sub>), Nitro Oksida (N<sub>2</sub>O), SO<sub>x</sub> (Sulfur) dan NO<sub>x</sub>.

## Energy Efficiency

Energy is vital to Bank Ganesha's daily operations. Energy that the Company use is electricity and fuels. Electricity is supplied by PT PLN (Persero) and is used for various purposes such as to power electronic devices, lighting, and so forth. Fuels are procured through purchase from PT Pertamina (Persero) or other companies and are used to power operational vehicles. As both electricity and fuels are non-renewable energy sources and their availability is getting scarcer, Bank Ganesha is committed to take various efficiency steps.

Real efforts to save on electricity usage include switching lights, computers, and other electronic devices off when not in use. In addition, Bank Ganesha also increase use of LED bulbs that are more energy-efficient. Meanwhile, saving on fuel usage is conducted by documenting fuel purchase of each vehicle to find out and to compare it with the length of the route taken and to replace offline meetings with online ones to reduce fuel use for transportation. This policy gained momentum along with the occurrence of COVID-19 pandemic.

## Thoughtful Water Usage

Water is vital to Bank Ganesha's daily operations. Water is used in many domestic purposes at the office. Water that the Company uses is sourced from PDAM and groundwater. As water sources are getting scarcer and it takes a lot of costs to process raw water into PDAM water, the Bank implements water efficiency policy. Apart from installing advice board suggesting wise water usage, the Bank also conducts periodic water installation inspection so leakage or other damage can be immediately taken care of.

## 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 (CO<sub>2</sub>), methane (CH<sub>4</sub>), Nitro Oxide (N<sub>2</sub>O), SO<sub>x</sub> (Sulfur) and NO<sub>x</sub>.

Hingga akhir tahun 2021 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 Kebersihan Pemerintah Daerah maupun yang dilakukan oleh pengelola gedung/kawasan dimana kantor operasional Bank Ganesha berada.

Hingga akhir tahun 2021, Bank Ganesha belum melakukan pengukuran volume limbah yang dihasilkan dari operasional Bank.

### Biaya Pengelolaan Lingkungan

Hingga akhir tahun 2021, 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 melaksanakan kegiatan bisnis di bidang perbankan dengan senantiasa memperhatikan aspek kelestarian lingkungan. Untuk mendukung upaya tersebut, Perseroan berusaha untuk selalu mematuhi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan hidup.

Konsistensi Bank Ganesha terkait kepedulianya terhadap kelestarian lingkungan membawa hasil dengan dengan tidak adanya pengaduan yang berkait dengan masalah lingkungan. Selain itu, juga tidak terdapat denda/sanksi yang dijatuhkan kepada Perseroan karena ketidaktaatan atau pelanggaran terhadap undang-undang yang berkaitan dengan masalah lingkungan.

Until the end of 2021, the Bank has not conduct measurement on the volume of Greenhouse Gases emission from its operation. The Bank will strive to meet this requirement in the future.

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

Until the end of 2021, Bank Ganesha has not measured the volume of waste generated from Bank operations.

### Environmental Management Costs

Until the end of 2021, 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.

### Compliance with the Environment

Bank Ganesha conducts its business in banking sector by always paying attention to the aspect of environmental preservation. To support the effort, the Company strives to remain compliant with regulations related to environmental management.

Bank Ganesha's consistency in its concerns over environmental preservation results in the absence of complaints related to environmental issues. Besides, there were no fines charged to the Company for being non-compliant or for violation against the regulations related to environmental issues.

## Bersama Masyarakat Mewujudkan Kesejahteraan

Bank Ganesha sebagai lembaga jasa keuangan berkomitmen agar kehadirannya memberikan manfaat sebesar-besarnya untuk para pemangku kepentingan. Di antara manfaat yang bisa dirasakan masyarakat di sekitar Perseroan adalah terbukanya lapangan kerja dengan mengikuti proses dan memenuhi syarat-syarat rekrutmen yang berlaku di Bank Ganesha. Tak hanya itu, keberadaan Bank juga membuka peluang bagi pelaku usaha lokal untuk menjadi pemasok atau vendor barang dan jasa yang dibutuhkan Perseroan. Dengan adanya dampak positif tersebut, maka akan membuka peluang terjadinya peningkatan taraf hidup dan perekonomian masyarakat setempat.

Selain membuka lapangan kerja dan membuka peluang para pengusaha lokal menjadi pemasok, manfaat atas keberadaan Bank Ganesha juga dirasakan masyarakat melalui penerapan berbagai program kegiatan sebagai implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. CSR adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.

Program CSR yang dilakukan dalam berbagai bentuk melalui program edukasi keuangan, pelibatan masyarakat di Perseroan, pemberian sumbangan, serta berbagai kegiatan lainnya. Sepanjang tahun 2021 Bank melaksanakan berbagai inisiatif CSR dengan anggaran sebesar Rp83.160.000.

Berikut informasi kegiatan CSR selama tahun 2021:

## Together with the Community to Create Prosperity

Bank Ganesha is committed to providing benefits for all stakeholders from its presence. Among the benefits that are felt by the communities around the Company is the availability of job opportunities by following processes and recruitment requirements by Bank Ganesha. Not only that, the Bank's presence also provides opportunities for local business owners to serve as a supplier or a vendor of goods and services required by the Company. With such positive impacts, the possibilities of improvement in local communities' life standards and economy exist.

Apart from providing job opportunities and opportunities for local business owners to become a supplier, the benefits of Bank Ganesha's presence can also be felt through the implementation of various activities as part of Company's CSR programs, as regulated in 2007 Law No. 40 on Limited Liability Companies. CSR is a Company's commitment to participation in sustainable economic development to improve the quality of life and to create an environment that is advantageous for the Company, local communities, and the society in general.

CSR programs are conducted in a variety of forms through financial education program, community involvement with the Company, provision of donations, and other activities. In 2021, the Bank carried out various CSR initiatives with a total budget of Rp83,160,000.

Information on 2021 CSR activities is presented below:

No	Tanggal Date	Nama Kegiatan Activities	Penyelenggara Organizer
1	19 Januari 2021 January 19, 2021	Donasi IJK Peduli bersama OJK : Korban Gempa Sulawesi, Banjir Kalimantan, Longsor Sumedang, dan Letusan Semeru dan Merapi Donation of IJK Peduli with OJK for victims of Sulawesi earthquake, Kalimantan flood, Sumedang landslide, and Semeru and Merapi eruptions	OJK
2	12 Maret 2021 March 12, 2021	Beasiswa G-Care Tahap 8 untuk Anak Karyawan Bank Ganesha yang Berprestasi Phase 8 G-Care Scholarship for the Children of Performing Bank Ganesha Employees	Bank Ganesha
3	12 April 2021 April 12, 2021	Donasi IJK Peduli bersama OJK : Korban Bencana NTT dan NTB Donation of IJK Peduli with OJK for victims of disaster in NTT and NTB	OJK
4	05 Juli 2021 July 5, 2021	Donasi Yayasan Bhakti Luhur Donation to Bhakti Luhur Foundation	Bank Ganesha
5	08 Juli 2021 July 8, 2021	Sumbangan hewan kurban Idul Adha 1442 H Donation of sacrificial animals for 1442 Idul Adha	Bank Ganesha
6	April 12, 2021 August 12, 2021	Donasi penanganan pandemi COVID-19 di Indonesia melalui PM Peduli Indonesia Donation to the handling of COVID-19 pandemic in Indonesia through Red Cross for Indonesia Peduli	PM Peduli Indonesia/ Red Cross for Indonesia Peduli
7	05 Oktober 2021 October 5, 2021	Beasiswa G-Care Tahap 9 untuk Anak Karyawan Bank Ganesha yang Berprestasi Phase 9 G-Care Scholarship for the Children of Performing Bank Ganesha Employees	Bank Ganesha
8	26 Oktober 2021 October 26, 2021	Donasi Bulan Dana PMI Tahun 2021 Donation to 2021 Indonesia Red Cross Fund Month	PMI Jakarta Pusat/ Indonesia Red Cross Central Jakarta
9	11 November 2021 November 11, 2021	Turnamen Golf PIISEI 2021: Kepedulian Dunia Usaha untuk Kegiatan Pendidikan dan Sosial 2021 PIISEI Golf Tournament: Concerns of Business World for Educational and Social Activities	PIISEI

# KEPUASAN NASABAH MERUPAKAN PRIORITAS KAMI

## CUSTOMER SATISFACTION IS OUR PRIORITY

Nasabah merupakan salah satu pemangku utama bagi Bank Ganesha. Keberadaan mereka sangat menentukan perkembangan dan keberlangsungan Perseroan. Semakin besar jumlah nasabah, maka keberlangsungan usahanya akan lebih terjamin. Begitu pula sebaliknya.

Becermin pada pentingnya nasabah, maka Bank Ganesha berupaya semaksimal mungkin dan berfokus untuk memberikan produk dan layanan terbaik dan setara kepada seluruh nasabah tanpa terkecuali. Melalui upaya itu, Perseroan berharap mampu mempertahankan, bahkan meningkatkan kepercayaan para nasabah, yang berhulu pada terwujudnya kepuasan dan loyalitas mereka kepada Bank Ganesha.

Selaras dengan upaya memberikan layanan terbaik, selama tahun 2021, Bank Ganesha telah mengeluarkan berbagai program dan inovasi untuk nasabah, antara lain meningkatkan layanan perbankan berbasis teknologi (layanan digital) dengan meluncurkan layanan pembayaran secara digital menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Ganesha juga sudah menyiapkan dan menyelesaikan pengembangan layanan transaksi Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal) melalui Mobile Banking (BANGGA) yang saat ini sedang dalam tahap proses perijinan final di Bank Indonesia.

### 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  
Dompet elektronik yang dilengkapi dengan fitur

The customer is one of the main stakeholders for Bank Ganesha. Their existence will greatly determine the development and sustainability of the Bank. Larger number of customers leads to business sustainability being ensured and vice versa.

Reflecing upon the importance of the customers, Bank Ganesha strives to do its best in and focuses more on giving the best and equal products and services to all customers without exclusion. Through the effort, the Company wishes to be able to retain, even to increase, customers' confidence in the Bank, which leads to their satisfaction with and loyalty to the Company.

In line with the efforts to give the best, in 2021, Bank Ganesha had dedicated various programs and innovations to the customers, including improvement in digital, technology-based banking services by releasing digital payment service using Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Bank Ganesha has also prepared and completed the development of cardless withdrawal through Mobile Banking (BANGGA) that is currently still under final licensing stage at Bank Indonesia.

### 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

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.

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 2021, pengembangan di bidang TI lebih banyak melakukan pengembangan dan penyempurnaan guna meningkatkan layanan kepada Nasabah, di antaranya:

1. Melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi pendukung Core Banking System guna mendukung kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah.
2. Internet Banking dan Mobile Banking (BANGGA) Pengembangan terhadap fitur dan layanan digital untuk meningkatkan customer experience:
  - a. Pengembangan Online Onboarding (opening account) melalui mobile banking BANGGA
  - b. Transfer Valas melalui BANGGA.
  - c. e-form consumer loan melalui BANGGA dan website.
3. Melakukan penilaian (assess) dan peninjauan (review) secara menyeluruh terhadap kemampuan Core Banking System untuk menghadapi perkembangan teknologi dan bisnis yang akan datang.
  - Perencanaan Kapasitas untuk Aplikasi & Database.
  - Keandalan, kemampuan dan peninjauan kelayakan System dan Database.
  - Memastikan dukungan vendor untuk server (perangkat keras dan Sistem Operasi).
4. Meningkatkan kemampuan dan pengembangan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) pada perangkat Data Center (DC), Data Recovery Center (DRC) dan perangkat jaringan.
5. Melakukan peningkatan (upgrade) secara bertahap terhadap keamanan Teknologi Informasi, khususnya dalam jaringan seiring dengan peningkatan kompleksitas usaha dan perkembangan keamanan TI berdasarkan praktek terbaik (best practice).
6. Mendukung rencana kerja dan pengembangan bisnis Bank, serta kebutuhan unit kerja lain, termasuk permintaan pengembangan/perubahan dari regulator.

### 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:

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

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 2021, development in the IT sector was focused more on development and refining of services for the customers, among others:

1. By developing and refining applications that support Core Banking System to support operational activities and services for the customers.
2. Internet Banking and Mobile Banking (BANGGA) Development of digital features and services to improve customer experience:
  - a. Development of Online Onboarding (account-opening) through BANGGA mobile banking
  - b. Transfer of foreign currency through BANGGA
  - c. e-form for consumer loan through BANGGA and website
3. Conducting comprehensive assessment and review on the ability of Core Banking System to face future technological and business development.
  - Capacity planning for Application & Database
  - Reviewing the reliability, ability, and appropriateness of the system & database
  - Ensuring vendor's supports for the server (hardware and Operating System)
4. By increasing the ability and developing hardware and software on the Data Center device, Data Recovery Center, and network device.
5. Conducting gradual upgrade in IT security, especially in networks along with increasing complexity of business and IT security development based on the best practice.
6. Supporting Bank's work and business development plan and the requirements of other work unit, including request of development/modification from the regulators.

### 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 pada nomor 1500169;
2. E-mail di alamat [customercare@bankganesha.co.id](mailto:customercare@bankganesha.co.id) atau mengirimkan pesan pada Contact Center di situs web Perseroan ([www.bankganesha.co.id/message](http://www.bankganesha.co.id/message));
3. G-livechat melalui layanan Internet atau Mobile Banking BANGGA atau web Perseroan ([www.bankganesha.co.id/livechat](http://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.

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 2021, Bank Ganesha menerima aduan dari nasabah terkait finansial dan non-finansial sebagaimana diuraikan berikut:

1. Call Ganesha on 1500169;
2. E-mail at [customercare@bankganesha.co.id](mailto:customercare@bankganesha.co.id) or send a message to Contact Center on the Company's website ([www.bankganesha.co.id/message](http://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](http://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.

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 send 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 2021, Bank Ganesha received complaints from customers regarding financial and non-financial matters as described below:

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses **)		Tidak Selesai ***)		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Kartu ATM/Debit/ Mesin ATM ATM Card/Debit Card/ATM	1.543	100%	0	100%	0	100%	1.543
2	Electronic Banking Electronic Banking	591	100%	0	100%	0	100%	591
3	Kredit Tanpa Agunan Non-Collateral Credit	291	100%	0	100%	0	100%	291
4	Tabungan Saving	18	100%	0	100%	0	100%	18
5	Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartment Loans/Financing for Home/Apartment	11		0	100%	0	100%	11
6	Standing Intruction Standing Intruction	1	0%	0	100%	0	100%	1
7	Kliring (Transfer)/Remittance Clearing (Transfer)/Remittance	1	100%	0	100%	0	100%	1
Total		2.456	100%	0	100%	0	100%	2.456

### 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

### 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

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 2021 Bank Ganesha melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap Bank.

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 2021 Bank Ganesha conducted a survey to determine the level of customer satisfaction and loyalty to the Bank.

## PENCAPAIAN RAKB 2021

### ACHIEVEMENT OF THE 2021 SUSTAINABLE FINANCE ACTION PLAN

Dalam mewujudkan Aksi Keuangan Berkelanjutan, Bank telah menyusun RAKB yang dikirimkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada November 2020 untuk dijalankan pada tahun 2021. Pencapaian RAKB pada tahun 2021 dapat disampaikan sebagai berikut:

To actualize Sustainable Financial Actions, the Bank prepares RAKB, which was submitted to the OJK in November 2020 to be implemented in 2021. The achievement of 2021 RAKB is described as follows:

Tahun Year	Target Kegiatan Prioritas Priority Activity Targets	Indikator Keberhasilan Success Indicators	Realisasi Realization
2021	<p>Pengembangan kompetensi SDM yang mengelola fungsi Keuangan Berkelanjutan</p> <p>Competency development for HR managing Sustainable Finance functions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Peningkatan kompetensi dan pelatihan kepada tim kerja khusus Keuangan Berkelanjutan</li> <li>· Pelatihan kepada bagian/unit lain</li> <li>· Competency improvement and training for special work team of Sustainable Finance</li> <li>· Training for other divisions/units</li> </ul>	<p>Mengikuti beberapa sosialisasi dan pelatihan dari eksternal maupun regulator</p> <p>Participating in several socialization and training, either externally or by the regulators</p>
	<p>Pengembangan sistem teknologi informasi Keuangan Berkelanjutan</p> <p>Development of Sustainable Finance information technology system</p>	<p>Dibuatnya sistem informasi teknologi yang memfasilitasi informasi- informasi yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan, misalnya seperti sistem pengelompokan Kategori Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)</p> <p>The establishment of information technology system that facilitates information on the application of sustainable finance such as classification system of Categories of Environmentally Oriented Business</p>	<p>Belum terealisasi, karena adanya rencana Bank mengganti core banking system</p> <p>Not yet realized due to the Bank planning on replacing its core banking system</p>
	<p>Pelaksanaan inklusi dan edukasi eksternal</p> <p>Implementation of inclusion and external education</p>	<p>Inklusi dan edukasi kepada nasabah/debitur terkait kegiatan usaha Keuangan Berkelanjutan</p> <p>Inclusion and education for customers/debtors on Sustainable Finance business activities</p>	<p>Sosialisasi dan kampanye terkait keuangan berkelanjutan melalui website dan medsos Bank</p> <p>Outreach and campaign on sustainable finance through the Bank's website and social media</p>
	<p>Pelaksanaan kegiatan di internal Bank yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan</p> <p>Implementation of internal activities within the Bank to support the application of sustainable finance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Pembatasan atau pengurangan penggunaan sampah plastik di internal Bank,</li> <li>· Pelaksanaan 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin)</li> <li>· Penggunaan kantong/goodie bag ramah lingkungan</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Limiting or reducing use of plastic within the Bank,</li> <li>· Application of 5R</li> <li>· Use of eco-friendly goodie bags</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Penggunaan tumbler bagi seluruh karyawan dan tidak menggunakan kemasan plastik untuk air mineral</li> <li>· Pemantauan pelaksanaan 5R di lingkungan kerja secara berkala</li> <li>· Pemberian kantong/goodie bag ramah lingkungan sebagai souvenir untuk nasabah</li> <li>· Use tumbler for all employees and refrain from using plastic packaging for mineral water</li> <li>· Monitor implementation within work environment Provision of eco</li> <li>· Friendly goodie bags as souvenirs for customers</li> </ul>
	<p>Pembiayaan/penyaluran kredit ke sektor UMKM dan Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)</p> <p>Financing/loan disbursement to MSME sector and KUBL</p>	<p>Terealisasinya peningkatan penyaluran kredit kepada sektor UMKM</p> <p>The realization of increase in loan disbursement to MSME sector</p>	<p>Pembiayaan/penyaluran kredit ke sektor UMKM</p> <p>Financing/loan disbursement to MSME sector</p>

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 Amount
<b>Jumlah Produk yang Memenuhi Kriteria Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b> The Number of Products that Meet the Criteria for Sustainable Business Activities		
a. Penghimpunan Dana a. Funding Raising	-	-
b. Penyaluran Dana b. Fund Distribution	3	123,959
<b>Total Aset Produktif Kegiatan Usaha Berkelanjutan</b> Total Productive Assets for Sustainable Business Activities		
a. Total Kredit/Pembiayaan Kegiatan Usaha Berkelanjutan a. Total Loan/Financing for Sustainable Business Activity		123,959
b. Total Non-Kredit/Pembiayaan Non-Kegiatan Usaha Berkelanjutan b. Total Non-Credit/Financing for Sustainable Business Activity		2,527,795
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 (%)		4.9%
<b>Jumlah dan kualitas kredit/pembiayaan berdasarkan kategori kegiatan usaha berkelanjutan</b> Total and quality of loan/financing based on sustainable business activities category	<b>Nominal</b>	<b>NPL (%)</b>
a. Energi terbarukan a. Renewable Energy	-	-
b. Efisiensi Energi b. Energy Efficiency	-	-
c. Pencegahan dan Pengendalian Polusi c. Pollution Prevention and Control	-	-
d. Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan d. Management of Sustainable Natural Resources and Land Use	-	-
e. Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air e. Conservation of Land and Water Biodiversity	-	-
f. Transportasi Ramah Lingkungan f. Eco-Friendly Transportation	-	-
g. Pengelolaan Air dan Limbah yang Berkelanjutan g. Sustainable Water and Waste Management	-	-
h. Adaptasi Perubahan Iklim h. Climate Change Adaptation	-	-
i. Produk yang dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-efficient) i. Products That Can Supports Ecoefficient	-	-
j. Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang diakui secara Nasional, Regional atau Internasional j. Eco-Friendly Buildings that Meets National, Regional, or International Standards or Certifications	-	-
k. Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya k. Other Eco-Friendly Business Activities and/or Other Activities	-	-
l. Kegiatan UMKM l. MSME Activities	123,959	0,61%

\*) Posisi September 2021 (Nominal dalam Jutaan Rp)  
\*) Position September 2021 (Nominal in Millions Rp)

# MERAIH KINERJA TERBAIK DENGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERBAIK

## ACHIEVING THE BEST PERFORMANCE WITH THE BEST HUMAN RESOURCES

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting bagi keberlangsungan usaha Bank Ganesha. SDM adalah penggerak, sekaligus elemen yang berada di garda terdepan pelayanan dan operasional sehari-hari. Dengan posisi yang sangat strategis seperti itu, maka kualitas SDM, yaitu individu-individu yang bekerja di Bank Ganesha, akan sangat menentukan masa depan Perseroan. Semakin bagus kualitas karyawan yang ada, maka semakin besar pula harapan Bank untuk semakin maju dan berkembang.

Untuk mendapatkan kualitas karyawan terbaik, Bank Ganesha menyusun rencana pengembangan SDM yang dapat membantu Perseroan dalam menyusun kebijakan SDM, strategi dan program meningkatkan kemampuan karyawan sehingga membantu mereka mencapai cita-cita dan tujuan Perseroan.

### Membina Hubungan Industrial yang Sehat dan Harmonis

Bank Ganesha memberikan perhatian yang sangat besar terhadap aspek ketenagakerjaan. Bank menjadikan Undang Undang No. 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja sebagai acuan. Bank Ganesha berupaya untuk memenuhi hak-hak normatif karyawan sebagai mana yang diatur dalam Undang Undang tersebut. Upaya tersebut merupakan salah satu langkah yang dilakukan Bank Ganesha untuk menciptakan hubungan industrial yang sehat dan harmonis dengan karyawan.

Salah satu aspek penting dalam upaya membangun hubungan industrial yang sehat dan harmonis adalah pemberian remunerasi kepada karyawan. Bank Ganesha memberikan remunerasi kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi atas pekerjaan atau kontribusi karyawan dalam Bank.

Dalam hal pemberian remunerasi kepada karyawan, Bank Ganesha mengacu pada ketentuan Upah Minimum yang ditetapkan oleh masing-masing Pemerintah Daerah di mana Bank beroperasi. Selain itu, Bank juga mengacu pada POJK No. 45/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola dalam Pemberian Remunerasi bagi Bank Umum dan SEOJK No.40/SEOJK.03/2016 tentang penerapan Tata Kelola dalam pemberian remunerasi bagi Bank Umum.

Human resources (HR) are an important factor crucial to the continuity of Bank Ganesha's business. HR is a driving force of daily operations and is the frontlining elements of services. With such a strategic position, the quality of HR, those who are working at Bank Ganesha, plays a truly important role in setting up Company's future. The higher the employees' quality, the bigger the Bank's expectation of moving further forward and growing.

To gain employees of the best quality, Bank Ganesha prepares an HR development plan that can assist the Company with formulating HR-related policies as well as strategies and programs for employee competency improvement in order to help them manifest Company's goals and objectives.

### Establishing a Healthy and Harmonious Industrial Relationship

Bank Ganesha concerns greatly itself with the manpower aspect. The Bank refers to 2020 Law No. 11 on Work Creation to fulfil employees' normative rights. Such efforts are one of the steps taken by Bank Ganesha to create a healthy and harmonious industrial relationship with employees.

One of the crucial aspects taken into account in the efforts to establish such a healthy and harmonious industrial relations is employee remuneration. Bank Ganesha provides remuneration for the employees as a form of appreciation for their work and contribution.

In terms of employee remuneration, Bank Ganesha refers to the provisions of Minimum Wage stipulated by the government of each region where the Bank operates. In addition, the Bank also refers to OJK Regulation No. 45/POJK.03/2015 on the Stipulation of Governance in the Granting of Remuneration for General Bank and OJK Circular Letter No. 40/SEOJK.03/2016 on the Stipulation of Governance in the Granting of Remuneration for General Bank.

Pada tahun 2021, Bank telah mematuhi ketentuan yang berlaku dalam pemberian upah minimum kepada para karyawan yang tercermin dari pemberian upah minimum yang lebih tinggi dari upah minimum yang ditetapkan pemerintah daerah setempat.

Selain upah, Bank memberikan berbagai benefit dan fasilitas lain kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan loyalitas karyawan. Fasilitas dan benefit yang diberikan kepada para karyawan antara lain adalah:

1. Bonus

Penentuan besaran bonus dilakukan dengan mempertimbangkan fungsi dan jabatan yang diemban setiap karyawan, evaluasi penilaian kinerja, dan kontribusi yang diberikan. Selain itu, besaran bonus juga disesuaikan dengan kemampuan Perseroan dan kondisi perekonomian.

2. Fasilitas, Bantuan dan Tunjangan

Bank menyediakan berbagai fasilitas dan tunjangan, yang antara lain: jaminan kesehatan, jaminan hari tua, dan tunjangan hari raya keagamaan.

Dalam memberikan remunerasi, fasilitas dan benefit, tidak terdapat perbedaan antara karyawan laki-laki dan perempuan.

### Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Karyawan

Bank Ganesha selalu berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan bebas cedera. Karena itu, Bank memberikan perhatian yang besar terhadap pengembangan praktik Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

Langkah awal yang dilakukan Bank Ganesha dalam penerapan K3 adalah dengan menetapkan waktu kerja karyawan sebagai mana yang tertuang pada pasal 77 Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yaitu 40 jam dalam 1 minggu.

In 2021, the Bank complied with the applicable provisions regarding the granting of minimum wage to the employees as reflected through the granting of a minimum wage that is higher than that of stated by regional government.

Apart from wages, the Bank provides a variety of other benefits and facilities for the employees, intended as an incentive to increase work productivity and employees' loyalty. Facilities and benefits given to the employees include:

1. Bonus

Bonuses are prepared based on an employee's function and position, performance assessment evaluation, and provided contribution. In addition, the amount of bonuses is adjusted to Company's ability and economic condition.

2. Facilities, Assurances, and Allowances

The Bank provides a variety of facilities and allowances, including health insurance, retirement insurance, and religious holiday allowances.

There are no differences in the granting of remuneration and the provision of facilities and benefits, regardless of an employee's gender.

### Maintaining Employees' Occupational Health and Safety

Bank Ganesha strives to create a work environment that is safe, comfortable, and accident-free. Hence, the Bank pays a tremendous attention to the development of Occupational Health and Safety (OHS) practices.

The initial step taken by Bank Ganesha in relation with OHS implementation was by determining work hours for the employees as outlined in the article 77 of 2003 Law No. 13 on Manpower, stating that acceptable total work hours for an employee are 40 hours a week.

Waktu kerja karyawan Bank Ganesha dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Bank Ganesha's employees' work hours are described below:

Uraian Description	Pegawai Non-Shift Non-Shift Employees	Pegawai Shift Shift-based Employees
Hari Kerja Work Days	Senin – Jumat Monday – Friday	Senin – Minggu Monday – Sunday
Jam Kerja Work Hours	Pk 08:00 – Pk 17:00, dengan waktu istirahat kerja selama 1 jam 8 AM – 5 PM, 1-hour break	Pagi : 07:00 – 15:00 Siang : 16:00 – 00:00 Malam : 23:00 – 08:00 Masing-masing dengan waktu istirahat kerja selama 1 jam  Morning : 7 AM – 3 PM Afternoon : 4 PM – 12 AM Night : 11 PM – 8 AM 1-hour break for each period
Hak Cuti Rights to Furlough	Berdasarkan Grade Karyawan Grade-based	Berdasarkan Grade Karyawan Grade-based

Selama pandemi COVID-19 Bank melakukan pencegahan dan pengendalian di lingkungan kerja sebagai upaya untuk melindungi karyawan dari penyebaran COVID-19, melalui beberapa kebijakan, antara lain sebagai berikut:

1. Menerapkan protokol kesehatan, dengan selalu mengenakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan mengurangi mobilitas;
2. Pemberlakuan Work from Home (WFH) dan penyesuaian waktu kerja dari jam 08.00-17.00 menjadi jam 08.00-16.00;
3. Mengurangi interaksi tatap muka, melalui virtual meeting;
4. Memasang pembatas (akrilik) di kantor/cabang;
5. Menyediakan vitamin untuk seluruh karyawan;
6. Menempatkan hand sanitizer pada lokasi-lokasi tertentu;
7. Disinfektan pada seluruh area kerja yang dilakukan setiap hari;
8. Pembatasan ruang kerja/ruang meeting sebanyak maksimal 50% karyawan;
9. Melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala;
10. Sosialisasi tentang pencegahan dan pengendalian COVID-19 melalui poster, e-mail, dll;
11. Mendukung upaya pelaksanaan vaksinasi.

Dengan ketentuan di atas, Bank Ganesha memastikan tidak terdapat praktik kerja paksa yang terjadi di Bank karena pekerja memiliki waktu istirahat yang cukup. Dan sejak pertama kali berdiri hingga saat ini tidak terdapat laporan kasus pekerja paksa di lingkungan kerja Bank Ganesha.

Selain itu, Bank Ganesha memberikan berbagai jenis cuti kepada karyawan, yang ketentuannya diatur dalam Peraturan Perusahaan.

Throughout COVID-19 pandemic, the Bank implement prevention and mitigation within the workplace as an effort to protect employees against the spread of the disease through the following policies:

1. To implement health protocol by wearing masks all the time, washing hands, keeping distance, avoiding crowds, and restricting mobility;
2. To implement work-from-home (WFH) and work-hour adjustment from 8 AM—5 PM to 8 AM—4 PM;
3. To limit face-to-face interactions through virtual meetings;
4. To install acrylic separator at the office/branch offices;
5. To provide vitamins for all employees;
6. To install hand sanitizers at particular spots;
7. To disinfect all work areas on daily basis;
8. To limit the amount of occupiers of work spaces/ meeting rooms to 50% at most;
9. To conduct periodic medical check-ups;
10. To conduct socialization on COVID-19 prevention and control through posters, emails, etc.;
11. To support vaccination programs.

Through above provisions, Bank Ganesha ensures that there were no practices of forced labor within the Company as the employees would have proper and enough time to rest. Since it was first established to date, there have been no reports on forced labor within Bank Ganesha.

In addition, Bank Ganesha provides a variety of furloughs for the employees, the regulations of which are contained in Company's Law.

Walaupun tingkat risiko kecelakaan kerja pada industri perbankan dapat dikatakan rendah, namun Bank Ganesha tetap memberikan perhatian khusus untuk menghindari terjadinya kecelakaan kerja. Salah satu upaya Bank Ganesha untuk menghindari risiko kecelakaan kerja adalah dengan menyusun layout kantor dengan baik dan menggunakan peralatan-peralatan yang ergonomis untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, aman dan nyaman. Bank juga 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.

Bank juga melakukan identifikasi tingkat risiko dan bahaya di setiap unit kerja untuk kemudian ditetapkan upaya mitigasi yang sebaiknya dilakukan. Selain itu, Bank juga melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan program untuk memastikan efektivitas penurunan risiko bahaya apakah telah sesuai dengan rencana yang digunakan sebagai input data dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan selanjutnya.

Berbagai langkah dilakukan Bank Ganesha sebagai upaya untuk menjaga kesehatan dan keselamatan kerja para talenta-talenta terbaik yang dimiliki Bank. Sehingga, selain aspek keselamatan, Bank Ganesha juga memberikan perhatian terhadap kesehatan karyawan. Program kesehatan karyawan yang diberikan oleh Bank Ganesha, meliputi:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja
2. Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh BPJS
3. Jaminan Kesehatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara asuransi kesehatan
4. Bantuan Biaya Melahirkan bagi karyawan wanita
5. Tunjangan Kesehatan
6. Tunjangan Kesehatan Khusus Teller

Selain aspek keselamatan, Bank Ganesha juga memberikan perhatian terhadap kesehatan karyawan. Berbagai langkah yang dilakukan Bank Ganesha tersebut merupakan bagian dari upaya Bank untuk menjaga talenta-talenta terbaik yang dimiliki Bank.

#### Tingkat Turnover

Tingkat turnover karyawan yang terlalu tinggi akan mempengaruhi image sebuah Perseroan. Untuk itu, Perseroan senantiasa menekan tingkat turnover karyawan guna menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan tentram. Tingkat turnover karyawan komparatif 2 tahun disajikan dalam tabel berikut:

Although the rate of occupational accidents in banking industry is quite low, Bank Ganesha manages to make efforts to prevent occupational accidents. One of such efforts is by setting up office layout properly and by using ergonomic tools to establish a workplace that is healthy, safe, and comfortable. The Bank also equips work infrastructure with various occupational safety instruments such as portable fire extinguishers, evacuation route, emergency drills, sprinkles, and smoke detectors.

The Bank also identifies risk and threat rates in each work unit to determine the best course of mitigation. In addition, the Bank evaluates the implementation of programs periodically to ensure whether or not effectiveness of risk reduction has matched the plans used as data input to determine the next correctional steps.

Various steps have been taken by Bank Ganesha to maintain occupational health and safety for the Bank's best talents. In addition to safety aspect, Bank Ganesha also pays attention to employees' health. Health programs for the employees by Bank Ganesha include:

1. Occupational accident insurance
2. Health insurance by BPJS
3. Health insurance by health insurance providers
4. Childbirth cost assistance for female employees
5. Health allowances
6. Health allowances for tellers

Apart from safety aspect, Bank Ganesha also pays attention to employees' health. Various steps are taken by Bank Ganesha as part of Company's efforts to maintain the best talents within the Bank.

#### Turnover Rate

High employee turnover rate will affect a company's image. As such, the Company always strives to reduce employee turnover rate to create a work environment that is safe, comfortable, and peaceful. Comparative employee turnover rate of 2 years is presented below:

Uraian Description	2021 (orang/people)	2020 (orang/people)
Jumlah SDM yang Keluar Total Resigned HR	32	42
Jumlah SDM Total HR	296	297
Tingkat Turnover (%) Turneover Rate	10,81	14,14

Seperti produk dan layanan yang sudah ada sebelumnya, Bank Ganesha senantiasa memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan inovasi yang dilakukan sehingga nasabah merasa aman dengan pilihannya. Dengan demikian, selama tahun pelaporan, tidak terdapat dampak negatif atas produk dan jasa yang dikeluarkan Bank Ganesha, termasuk dari sisi keamanan produk bagi nasabah. Selain itu, juga tidak terdapat produk dan layanan Perseroan yang ditarik atau dibatalkan karena alasan tertentu.

Komitmen Bank Ganesha dalam memberikan layanan dan produk terbaik, serta setara kepada seluruh nasabah merupakan implementasi dan ketaatan terhadap regulasi perlindungan nasabah sebagai konsumen. Regulasi itu, antara lain, Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

As with existing products and services, Bank Ganesha continuously provides clear information on products and innovations so customers may feel comfortable with their options. Therefore, during the reporting year, there were no negative feedbacks on the products and services that Bank Ganesha released, including on the aspect of product safety for the customers. In addition, there were no recalled or cancelled products and services for any reasons.

Bank Ganesha's commitment to providing the best and equal services and products for all customers is an implementation of and compliance with regulations put in place to protect customers. The regulations in question are the 1999 Law of the Republic of Indonesia No. 8 on Customer Protection, 1998 Law No. 10 on Banking, and OJK Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Protection for Customers of Financial Services.