

07

—
TANGGUNG
JAWAB
SOSIAL
PERUSAHAAN
**CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY**





Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Corporate Social Responsibility

Tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility/CSR*) merupakan tanggung jawab moral Perseroan terhadap seluruh pemangku kepentingan, termasuk karyawan, nasabah, dan masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar lingkungan bisnis Perseroan. Pemenuhan tanggung jawab tersebut terutama dilaksanakan melalui implementasi kebijakan yang memperhatikan dan mempertimbangkan lingkungan hidup, ketenagakerjaan, sosial kemasyarakatan, serta nasabah.

Corporate Social Responsibility (CSR) is the Company's moral responsibility towards all of the stakeholder that consists of employees, customers, and the community, especially the community around the Company's business environment. Fulfillment of these responsibilities is mainly carried out through the implementation of policies that pay attention to and consider the environment, employment, social community, and customers aspects.

Dasar Implementasi CSR

Legal Basis for CSR Implementation

Implementasi CSR didasari pada kepatuhan Perseroan terhadap kebijakan dan peraturan pemerintah, antara lain:

1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
2. Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
3. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas; dan
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

CSR implementation is based on the Company's compliance with government policies and regulations, including:

1. Law No. 40 of 2007 on Limited Liability Companies;
2. Law No. 13 of 2003 on Labor;
3. Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection;
4. Government Regulation No. 47 of 2012 on Social and Environmental Responsibilities of Limited Liability Companies; and
5. Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection of the Financial Services Sector;
6. Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

CSR terkait Lingkungan Hidup

Environmental CSR

Bank Ganesha berkomitmen untuk memperhatikan dan menjaga kelestarian lingkungan hidup. Komitmen tersebut didorong oleh 2 hal:

1. Meskipun kegiatan operasional Perseroan tidak bersentuhan secara langsung dengan lingkungan hidup, namun sumber daya seperti tenaga kerja, dana, serta perlengkapan dan peralatan diperoleh Perseroan dari lingkungan sekitar. Dengan demikian kondisi lingkungan

Bank Ganesha is committed to care and preserving the environment. The commitment is driven by two things:

1. Although the Company's operational activities do not come into direct contact with the environment, however resources such as labor, funds, and equipment are obtained by the Company from the surrounding environment. Thus environmental conditions become

- hidup menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dan turut mempengaruhi kegiatan operasional Perseroan;
2. Kewajiban untuk mematuhi Peraturan Bank Indonesia No. 14/15/PBI/2012 tentang Penilaian Kualitas Aset Bank Umum yang mendorong perbankan nasional untuk mempertimbangkan faktor kelayakan lingkungan dalam melakukan penilaian suatu prospek usaha.

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

Dalam upaya menjaga kelestarian lingkungan hidup, Bank Ganesha menerapkan beberapa kebijakan dan program terkait lingkungan hidup, sebagaimana diuraikan berikut ini:

1. Penggunaan barang-barang yang ramah lingkungan atau yang dapat didaur ulang, seperti penggunaan kertas bekas, dan pemanfaatan kantong ramah lingkungan sebagai *merchandise*;
2. Efisiensi energi listrik dan air melalui sosialisasi kepada karyawan di seluruh kantor operasional, serta efisiensi penggunaan kertas (*paperless*) dengan memprioritaskan penggunaan dokumen elektronik dan penghematan energi listrik dengan cara mematikan AC di jam istirahat dan lampu ruangan apabila tidak dipergunakan;

TARGET IMPLEMENTASI DAN DAMPAK KUANTITATIF

Melalui implementasi CSR terhadap lingkungan hidup, Bank Ganesha menargetkan efisiensi biaya operasional yang berasal dari penghematan penggunaan listrik, air, dan perlengkapan kantor.

SERTIFIKASI LINGKUNGAN HIDUP

Bank Ganesha bergerak dalam industri perbankan yang tidak memberikan dampak pencemaran terhadap lingkungan secara langsung.

an inseparable aspect and also influence the Company's operational activities;

2. The obligation to comply with Bank Indonesia Regulation No. 14/15/PBI/2012 on Assessment on the Asset Quality of Commercial Bank which encourages national banks to consider environmental feasibility factors in evaluating business prospects.

POLICIES AND THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM

In an effort to preserve the environment, Bank Ganesha applies several environmental-related policies and programs, as outlined below:

1. Use of goods that are environmentally friendly or that can be recycled, such as the utilization of used paper and the use of environmentally friendly bags for merchandise;
2. Efficient electricity and water energy utilization through dissemination to employees in all operational offices, as well as efficient use of paper (paperless) by prioritizing the use of electronic documents and saving electricity by shutting down air conditioners at recess and room lights if not used;

THE IMPLEMENTATION TARGET AND QUANTITATIVE IMPACT

Through the implementation of CSR on the environment, Bank Ganesha targets operational costs efficiency that comes from saving electricity, water, and office.

ENVIRONMENTAL CERTIFICATION

Bank Ganesha is engaged in the banking industry that does not directly impact the environment.

CSR terkait Ketenagakerjaan, Kesehatan, dan Keselamatan Kerja

CSR on Employment, Occupational Health and Safety

Bank Ganesha berkomitmen untuk mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, bebas dari pencemaran lingkungan, serta meminimalisir potensi terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit yang timbul dari aktivitas kerja. Pelaksanaan tanggungjawab Perseroan ini diwujudkan dalam pengelolaan ketenagakerjaan, serta kesehatan dan keselamatan kerja yang bertanggung jawab.

Bank Ganesha is committed to manage Human Resources in accordance with the prevailing laws and regulations, by creating a safe, healthy, and pollution free environment as well as minimizing the potential for workplace accidents and diseases arising from work activities. The implementation of the Company's responsibilities is manifested in labor management, as well as responsible occupational health and safety.

KETENAGAKERJAAN

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

1. Kesetaraan *Gender* dan Kesempatan Kerja

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

Sebagai wujud komitmen tersebut, pada tahun 2018, Bank Ganesha memiliki 308 orang karyawan yang terdiri dari 191 orang pria dan 117 orang wanita yang tersebar di seluruh kantor pusat, kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas di Indonesia.

2. Program Pendidikan dan Pelatihan

Bank Ganesha memberikan kesempatan yang setara bagi seluruh karyawan untuk mengikuti program pendidikan dan pelatihan, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan rencana pengembangan perusahaan. Pengembangan kompetensi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas karyawan ini menjadi wujud kepedulian Perseroan untuk bertumbuh bersama-sama dengan karyawan.

3. Remunerasi

Bank Ganesha memberikan perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh karyawan, antara lain melalui pemberian kompensasi berupa gaji dan bonus, serta fasilitas dan tunjangan seperti jaminan kesehatan, serta jaminan hari tua. Pemberian kompensasi tersebut diharapkan dapat mensejahterakan karyawan serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bekerja.

4. Hubungan Industrial

Hubungan industrial yang harmonis akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan berujung pada meningkatnya kinerja yang positif. Dilandasi kesadaran tersebut, Bank Ganesha berupaya menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan seluruh lapisan karyawan.

5. Tingkat *Turnover*

Bank Ganesha senantiasa berusaha menciptakan lingkungan kerja yang aman, harmonis, dan kondusif dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas dan menekan tingkat *turnover* karyawan. Tingkat *turnover* karyawan telah disampaikan pada bab Aspek Pendukung Bisnis pada Laporan Tahunan ini.

6. Sarana Pengaduan Masalah Ketenagakerjaan

Perseroan menyediakan sarana pengaduan masalah ketenagakerjaan bagi karyawan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada pihak pengelola, yaitu Serikat Pekerja. Pihak tersebut akan meninjau, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap masalah yang timbul di antara karyawan atau antara karyawan dengan Bank Ganesha.

EMPLOYMENT

POLICIES AND THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM

1. Gender Equality and Job Opportunities

Bank Ganesha provides equal employment opportunities for all employee candidates, both male and female, regardless of ethnicity, religion, race, political group and social level. The Company has also ensured that there is no form of discrimination related to gender differences in its operational activities.

As a form of this commitment, Bank Ganesha has 308 employees in 2018 consists of 191 men and 117 women spread throughout the head office, branch offices, sub-branch offices, and cash offices in Indonesia.

2. Education and Training Program

Bank Ganesha provides equal opportunities for all employees to participate in education and training programs, which are tailored to the Bank's needs and development plans. The development of competencies aimed at improving the employee's quality is a manifestation of the Company's concern to grow together with employees.

3. Remuneration

Bank Ganesha exercises fair and equal treatment to all employees, among others through providing compensation in the form of salaries and bonuses, as well as facilities and benefits such as health insurance, and pension fund. The provision of these compensation is expected to improve the employees welfare and provide a sense of security and comfort in work.

4. Industrial Relations

Harmonious industrial relations will create a conducive work environment and lead to increased positive performance. Based on this awareness, Bank Ganesha seeks to create a harmonious working relationship with all levels of employees.

5. Turnover Rate

Bank Ganesha always strives to create a safe, harmonious and conducive work environment with the aim of increasing loyalty and reducing employee turnover. The employees' turnover rate has been conveyed in the Business Support Aspects chapter in this Annual Report

6. Complaint Channel Concerning Employment Problems

The Company provides a complaint channel on labor issues for employees. Complaints can be submitted directly to the management, namely the Labor Union. The Union will review, follow up, and resolve any problems that arise between employees or between the employees and Bank Ganesha.

TARGET IMPLEMENTASI DAN DAMPAK KUANTITATIF

Pemenuhan tanggung jawab terhadap ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas kerja.

KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

Untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif, aman, dan nyaman, Bank Ganesha memiliki tanggung jawab untuk menjaga kesehatan dan keselamatan kerja karyawan. Dalam mewujudkan hal ini, Perseroan melaksanakan beberapa upaya berikut:

1. Mengikutsertakan karyawan dalam asuransi kesehatan yang diselenggarakan oleh asuransi kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Selain itu, Perseroan juga telah bekerjasama dengan asuransi swasta untuk memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan. Sepanjang tahun 2018, biaya pelaksanaan program asuransi kesehatan karyawan sebesar Rp1.578.779.118.
2. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan aman dengan menjaga kebersihan serta secara berkala meninjau kelayakan fasilitas kantor.

TARGET IMPLEMENTASI DAN DAMPAK KUANTITATIF

Tanggung jawab terhadap kesehatan dan keselamatan karyawan ini ditujukan untuk mencegah timbulnya kecelakaan kerja dan terjaganya kesehatan karyawan. Hal ini berdampak positif dalam mencatatkan *zero accident* di tahun 2018.

THE IMPLEMENTATION TARGET AND QUANTITATIVE IMPACT

Fulfillment of responsibility on employment is expected to improve the quality and job satisfaction of employees, which ultimately increases work productivity.

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY POLICIES AND THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM

To create a conducive, safe and comfortable work atmosphere, Bank Ganesha has a responsibility to maintain the health and safety of the employees. In realizing this, the Company carries out the following efforts:

1. Includes the employees in health insurance organized by the Social Security Agency (BPJS) health insurance. In addition, the Company has also collaborated with private insurance to provide health insurance for employees. Throughout 2018, the cost of employees health insurance program was amounted to Rp1,578,779,118.
2. Creates a healthy and safe work environment by maintaining cleanliness and periodically reviewing the feasibility of office facilities.

THE IMPLEMENTATION TARGET AND QUANTITATIVE IMPACT

Responsibility for employee health and safety is intended to prevent work accidents and maintains employee health. This has a positive impact with the Bank successfully registering zero accidents in 2018.

CSR terkait Pengembangan Sosial dan Masyarakat

CSR on Social and Community Development

Bank Ganesha tumbuh di lingkungan masyarakat sehingga kegiatan usaha juga bersentuhan secara langsung dengan masyarakat. Menyadari hal tersebut, Perseroan berkomitmen untuk senantiasa berpartisipasi dalam peningkatan kualitas dan kesejahteraan hidup masyarakat.

Bank Ganesha grows in the middle of a community so that business activities also come into direct contact with the community. Realizing this, the Company is committed to always participating in improving the quality and welfare of the community.

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

Pengembangan sosial dan kemasyarakatan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, baik melalui program edukasi keuangan, pelibatan masyarakat di Perseroan, pemberian sumbangan, serta berbagai kegiatan lainnya. Pada tahun 2018, program-program tersebut diimplementasikan sebagai berikut:

1. Penggunaan Tenaga Kerja lokal

Kepedulian Bank Ganesha terhadap masyarakat ditunjukkan dengan menyediakan lapangan pekerjaan yang saat ini seluruhnya diisi oleh para pekerja lokal. Perekrutan dilaksanakan dengan memperhatikan kualifikasi yang dibutuhkan Perseroan.

2. Penerapan Kebijakan Anti Korupsi

Kebijakan anti korupsi dalam Bank Ganesha diatur dalam buku Kode Etik dan Pakta Integritas yang ditandatangani oleh seluruh karyawan Perseroan. Kebijakan ini diimplementasikan pada semua lini bisnis untuk menciptakan dan menjaga budaya usaha yang bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Agar praktik bebas korupsi ini dapat berjalan secara konsisten, maka dalam berbagai kesempatan dilakukan sosialisasi berkala kepada karyawan, mitra usaha, dan nasabah.

3. Literasi dan Inklusi Keuangan

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat, maka Perseroan melaksanakan program edukasi yang terus dimonitor dan dievaluasi efektivitasnya agar sesuai dengan sasaran, strategi, dan kebijakan Perseroan secara keseluruhan. Program edukasi ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang literasi keuangan yang bermanfaat bagi karyawan dan masyarakat, serta menjalin relasi dan hubungan lebih erat dengan bersinergi dengan *captive market*. Selain itu, program tersebut menjadi salah satu media *brand activation* dan promosi, serta bentuk partisipasi Perseroan atas program pemerintah dalam rangka Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia.

Program literasi keuangan di tahun 2018 difokuskan pada penyuluhan terkait *digital banking* dan pentingnya perlindungan kesehatan dan jiwa untuk menjamin kesejahteraan keluarga. Edukasi ini diberikan kepada karyawan dan keluarganya yang bekerja di mitra strategis serta kepada pelajar usia dini (Sekolah Dasar) melalui program *sharing* secara langsung dengan menggunakan simulasi dan quiz pembelajaran yang dapat mengukur tingkat keberhasilan program. Bersamaan dengan itu, juga dilaksanakan inklusi keuangan melalui program Ayo Menabung agar sejak tingkat SD, para pelajar dapat memahami pentingnya menabung serta memperoleh informasi untuk akses keuangan, yakni melalui kepemilikan rekening di Perseroan.

POLICIES AND THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM

Social and community development can be done in various forms, both through financial education programs, community involvement in the Company, donations, and various other activities. In 2018, the programs are implemented as follows:

1. Use of Local Labor

Bank Ganesha's concern for the community is demonstrated by providing job opportunities that currently all of it filled by local workers. Recruitment is carried out with due regard to the qualifications needed by the Company.

2. Application of the Anti Corruption Policy

The anti-corruption policy in Bank Ganesha is regulated in the Code of Ethics and Integrity Pact book signed by all Company employees. This policy is implemented in all business lines to create and maintain a business culture that is clean from the practices of corruption, collusion and nepotism. In order for a consistent corruption-free practice, dissemination regularly carried out to the employees, business partners and customers.

3. Literacy and Financial Inclusion

Based on the Otoritas Jasa Keuangan Circular Letter No. 1/SEOJK.07/2014 on the Implementation of Education in the Framework of Improving Financial Literacy to Consumers and/or Society and Otoritas Jasa Keuangan Regulation No. 76/POJK.07/2016 on Improving Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumers and/or Communities, the Company implements educational programs that are continuously monitored and evaluated for their effectiveness in accordance with the Company's overall goals, strategies and policies. This educational program aims to provide information about financial literacy that is beneficial to employees and the community, as well as to establish closer relationships by synergizing with the captive market. In addition, the program is one of the media brand activations and promotions, as well as a form of Company's participation in government programs in the context of Indonesia's National Financial Literacy Strategy.

The financial literacy program in 2018 focused on counseling related to digital banking and the importance of health and life protection to ensure family welfare. This education is given to employees and their families who work in strategic partners as well as to early age students (Elementary School) through direct sharing programs using simulations and learning quizzes that can measure the success of the program. At the same time, financial inclusion was also carried out through Ayo Menabung program so that the elementary level students could understand the importance of saving and obtain information for financial access, namely through Company account ownership.

Program Program	Lokasi Location	Peserta Participant
Literasi keuangan terkait kartu ATM Chip / Financial literacy on Chip ATM card	Kantor PT Gajah Tunggal Tbk PT Gajah Tunggal Tbk Office	60 Orang / Person
Inklusi keuangan terkait sosialisasi digital banking, bancassurance dan KPT pensiun / Financial inclusion by dissemination of digital banking, bancassurance, and pension KPT	Kantor PT Bando PT Bando Office	42 Orang / Person
Inklusi keuangan terkait sosialisasi Ayo Menabung di Sekolah Dasar / Financial inclusion by dissemination of Ayo Menabung program at Elementary School level	SD Yayasan Ketapang SD Yayasan Ketapang	34 Orang / Person
Total		136 Orang / Person

5. Sumbangan dan Donasi

Bank Ganesha terlibat dalam berbagai aktivitas masyarakat dengan melakukan pemberian sumbangan dan donasi dalam berbagai bentuk, sebagaimana diuraikan berikut ini.

5. Charity and Donation

Bank Ganesha involved in various community activities by giving charity and donations in various forms, as described below.

Periode Period	Program Program
	Donor Darah / Blood Donor
Juli / July 2018	Kegiatan donor darah / Blood donor activity
Desember / December 2018	Kegiatan donor darah / Blood donor activity
	Beasiswa / Scholarship
2018	Beasiswa G-Care untuk anak karyawan Bank Ganesha yang berprestasi / G-Care Scholarship for top performing children of Bank Ganesha's employees
	Sumbangan dan Donasi / Charity and Donation
Agustus / August 2018	Sumbangan hewan kurban dalam rangka Idul Adha / Animal sacrifice contribution in led Adha celebration
Agustus / August 2018	Donasi Kegiatan Sosial Industri Jasa Keuangan bersama OJK untuk bencana di Pulau Lombok, NTB / Donation on Financial Service Industry Social Activities with OJK for disaster in Lombok Island, NTB
September / September 2018	Donasi untuk Gereja Protestan di Indonesia Bagian Barat / Donation for Protestant Church in West Indonesia
Oktober / October 2018	Donasi kepada korban bencana gempa dan tsunami di daerah Palu dan Donggala melalui Perbankan Peduli (PERBANAS) / Donation for earthquake and tsunami survivor in Palu and Donggala region via Perbankan Peduli (PERBANAS)
Oktober / October 2018	Donasi kepada korban bencana gempa dan tsunami di daerah Palu dan Donggala melalui OJK / Donation for earthquake and tsunami survivor in Palu and Donggala region via OJK
	Total Rp71.800.000

TARGET IMPLEMENTASI DAN DAMPAK KUANTITATIF

Implementasi CSR terkait pengembangan sosial dan kemasyarakatan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

THE IMPLEMENTATION TARGET AND QUANTITATIVE IMPACT

The implementation of CSR related to social and community development is expected to improve the social and economic welfare of the community, both directly and indirectly.

CSR terkait Produk dan Nasabah

CSR on Product and Customer

Kepuasan nasabah merupakan prioritas yang utama dan terpenting bagi Bank Ganesha. Oleh sebab itu, Perseroan berkomitmen dan memastikan bahwa setiap produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah merupakan produk dan layanan terbaik.

KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI PROGRAM

Dalam memberikan produk dan layanan yang prima dan handal, Bank Ganesha secara berkala melakukan evaluasi dan pendataan masukan ataupun keluhan nasabah sebagai salah satu dasar untuk melakukan peningkatan kualitas produk dan layanan. Pelaksanaan kegiatan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan
Guna meningkatkan kepercayaan nasabah, Perseroan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyelenggarakan program berikut:
 - a. Pemberian *souvenir* dan program khusus di Hari Pelanggan Nasional;
 - b. Pemberian ucapan di hari istimewa nasabah (seperti hari ulang tahun/hari besar lainnya);
 - c. Sistem keluhan yang terintegrasi dengan *email* nasabah dan *Service Level Agreement* (SLA) sehingga nasabah dapat mengetahui tindak lanjut dari keluhan yang telah disampaikan.
2. Jaminan Perlindungan Simpanan Nasabah
Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, Bank Ganesha memberikan jaminan perlindungan atas uang yang disimpan oleh nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan. Program perlindungan ini ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap jasa perbankan, terutama terhadap Bank Ganesha. Selain itu, keamanan dan kerahasiaan data nasabah merupakan komitmen yang senantiasa dijaga oleh Perseroan sebagai salah satu lembaga keuangan terpercaya.
3. Pengaduan Nasabah
Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, Perseroan selalu memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang produk dan layanan Perseroan. Selain itu, Perseroan menyediakan pusat-pusat pengaduan yang dapat diakses oleh nasabah dengan mudah dan cepat, yaitu:
 - a. Call Ganesha pada nomor **1500169**;
 - b. *E-mail* di alamat **customercare@bankganesha.co.id** atau mengirimkan pesan pada *Contact Center* di situs *web* Bank Ganesha (**www.bankganesha.co.id/message**);

Customer satisfaction is the main and most important priority for Bank Ganesha. Therefore, the Company is committed and ensures that every product and service provided to customers is the best product and service.

POLICIES AND THE IMPLEMENTATION OF PROGRAM

In providing excellent and reliable products and services, Bank Ganesha regularly evaluates and records customer input or complaints as one of the bases for improving the quality of its product and service. The implementation of these activities is explained as follows:

1. Improving Service Quality
In order to increase the customer trust, the Company has improved the quality of services by organizing the following programs:
 - a. Gave souvenirs and special programs on National Customer Day;
 - b. Extended greetings on special customer days (such as birthdays / other holidays);
 - c. Complaint system that is integrated with customer e-mail and Service Level Agreement (SLA) so that customers know any follow-up of complaints that have been submitted.
2. Customer Deposit Protection Guarantee
Based on Law No. 24 of 2004 on the Deposit Insurance Corporation, Bank Ganesha guarantees protection for the customer money via the Deposit Insurance Corporation. This protection program is intended to increase customer confidence in banking services, especially towards Bank Ganesha. In addition, the security and confidentiality of customer data is a commitment that is always maintained by the Company as one of the trusted financial institutions.
3. Customer Complaints
In increasing customer satisfaction, the Company always provides clear and complete information about Company products and services. In addition, the Company provides complaints centers that can be accessed by customers easily and quickly, namely:
 - a. Call Ganesha on **1500169**;
 - b. E-mail at **customercare@bankganesha.co.id** or send a message to the Contact Center on the Bank Ganesha website (**www.bankganesha.co.id/message**);

- c. G-livechat melalui web Bank Ganesha (www.bankganesha.co.id/livechat);
- d. Melalui kunjungan langsung ke kantor cabang/kantor cabang pembantu/kantor kas Bank Ganesha; serta
- e. G-online *Message* melalui layanan Internet atau *Mobile Banking* BANGGA.

MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

Dalam menyelesaikan keluhan atau pengaduan nasabah secara cepat dan tepat, Perseroan menerapkan mekanisme berikut:

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

LAPORAN PENGADUAN NASABAH

Sepanjang tahun 2018, Bank Ganesha telah menerima pengaduan nasabah terkait finansial dan non-finansial sebagaimana diuraikan berikut:

Sumber Pengaduan Source of Complaint	Jumlah Pengaduan Number of Complaint	Jumlah Penyelesaian Total Resolved
Call Center	1.383	1.383
E-mail	16	16
G-online <i>Message</i>	64	64
Kunjungan Kantor Cabang / Visit to Branch Offices	4.067	4.067
Total	5.530	5.530

TARGET IMPLEMENTASI DAN DAMPAK KUANTITATIF

Target implementasi program CSR terkait produk dan nasabah pada tahun 2018 yaitu adanya peningkatan kualitas pelayanan, perlindungan jaminan simpanan nasabah, serta peningkatan kualitas penanganan pengaduan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei kepuasan nasabah yang menyebutkan bahwa salah satu faktor pendukung nasabah percaya kepada Bank Ganesha adalah karena pelayanan yang diberikan secara keseluruhan oleh petugas cabang serta respon penyelesaian keluhan yang cepat. Selain itu, tingkat *Service Level Agreement* (SLA) dalam penyelesaian pengaduan nasabah di tahun 2018 sudah lebih lengkap, dibandingkan dengan tahun 2017, dengan mencantumkan lama proses pengaduan 7 hari dan 14 hari kerja untuk segala macam pengaduan.

- c. G-livechat via the Bank Ganesha web (www.bankganesha.co.id/livechat);
- d. Through direct visits to Bank Ganesha branch offices/sub branch offices/cash offices; and
- e. G-online *Message* through BANGGA Internet or *Mobile Banking* services.

CUSTOMER COMPLAINTS RESOLUTION MECHANISM

In resolving customer complaints or complaints quickly and accurately, the Company applies the following mechanism:

- a. The Company will responds to customer complaints within 1x24 hours;
- b. The Customer Care Section will provide an answer that the complaint has been received and will be processed immediately by the unit concerned;
- c. The Customer Care Section submits complaints from customers to related units;
- d. Customer complaints are processed and completed by the related unit. At this stage, customers will receive information regarding the follow-up of complaints through e-mails of customers registered with the Company.

CUSTOMER COMPLAINTS REPORT

Throughout 2018, Bank Ganesha has received a number of financial and non-financial complaints as follows:

THE IMPLEMENTATION TARGET AND QUANTITATIVE IMPACT

The implementation target of CSR programs related to products and customers in 2018 was to improve service quality, customer deposit protection, and improve the quality in handling customer complaints. This could be seen from the results of the customer satisfaction survey which states that one of the supporting factors for customers to keep on trusting Bank Ganesha was the services provided by the branch officers as a whole as well as the quick response of complaints. In addition, the level of *Service Level Agreement* (SLA) in resolving customer complaints in 2018 was more complete, compared to 2017, by including the length of the complaints process of 7 and 14 working days for all any kinds of complaints.