



**PaninBank**

LAPORAN KEBERLANJUTAN

**2020**

SUSTAINABILITY REPORT

**Growing Sustainably  
Amidst Challenges**







# Tumbuh Berkelanjutan di Tengah Tantangan

## Growing Sustainably Amidst Challenges

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh tantangan bagi Indonesia dan dunia karena dilanda pandemi COVID-19. Pandemi telah mempengaruhi dunia usaha tak terkecuali sektor perbankan. Meski demikian, PaninBank tetap mampu memberikan optimisme dengan menunjukkan pertumbuhan khususnya dalam kinerja keberlanjutan. Berbagai penyesuaian dilakukan termasuk memberikan manfaat kepada nasabah, masyarakat, serta melindungi karyawan yang menjalankan operasional perbankan, hingga para pemangku kepentingan lainnya. Kebijakan perkreditan dan penyaluran Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) seperti energi baru terbarukan dan infrastruktur yang berkelanjutan juga tetap berjalan dengan baik.

2020 becoming a year full of challenges for Indonesia and the world because of the COVID-19 pandemic. The pandemic has affected the business industry with no exception for banking sector as well. However, PaninBank still manage to provide optimism by showing growth, especially in sustainability performance. Various adjustments were made including providing benefits to customers, the community, as well as protecting employees who conduct banking operations, as well as other stakeholders. Credit policies and distribution of Environmentally Friendly Business Activities (KUBL) such as renewable energy and sustainable infrastructure also continue to proceed well.



# Daftar Isi

## Table of Contents



4

### Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Overview



6

### Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

14

### Tentang Laporan Ini

About the Report

- 14 Standar Pelaporan | Reporting Standard
- 14 Tahapan Penyusunan Laporan | Principles of Reporting
- 16 Topik Material dan Batasan Laporan  
Topics of Materiality and Report Boundaries
- 17 Penyajian Kembali dan Perubahan dalam Pelaporan  
Restatements and Changes to Reporting
- 17 Umpan Balik | Feedback

18

### Aksi Kami Bagi Keuangan dan Pembangunan Berkelanjutan

Our Action for Sustainable Finance and Development



- 21 Roadmap Keuangan Berkelanjutan PaninBank Tahun 2019-2023  
PaninBank's 2019-2023 Sustainable Finance Roadmap
- 24 *Sustainable Development Goals*  
Sustainable Development Goals

26

### Tentang PaninBank

About PaninBank



- 28 Sekilas Perusahaan | Company at a Glance
- 29 Informasi Umum | General Information
- 30 Visi, Misi, dan Strategi | Vision, Mission, and Strategy
- 32 Jejak Langkah | Milestones
- 35 Bidang Usaha | Line of Business
- 40 Wilayah Operasional | Operations Area
- 43 Keanggotaan Asosiasi | Membership in Associations
- 44 Struktur Organisasi | Organizational Structure
- 46 Penghargaan | Awards
- 48 Peristiwa Penting | Event Highlights

54

### Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance



- 57 Struktur Tata Kelola Perusahaan  
Corporate Governance Structure
- 58 Penerapan GCG | Implementation of GCG
- 60 Kebijakan Tata Kelola | Corporate Governance Policy



- 61 Tata Kelola Keberlanjutan | Sustainable Governance
- 63 Kode Etik Perusahaan | Bank's Code of Conduct
- 64 Komitmen Anti-Korupsi | Anti-Corruption Commitment
- 64 Whistleblowing System (WBS)  
Whistleblowing System (WBS)
- 66 Permasalahan, Perkembangan, dan Pengaruh Penerapan Keuangan Berkelanjutan  
Issues, Development, and Influence of Sustainable Finance applications
- 67 Manajemen Risiko | Risk Management
- 68 Identifikasi dan Upaya Pengelolaan Risiko  
Risk Identification and Management Efforts

## 72 Kinerja Ekonomi PaninBank Economic Performance of PaninBank



- 74 Pengungkapan Pendekatan Manajemen  
Disclosure On Management Approach
- 75 Distribusi Nilai Ekonomi | Distribution of Economic Value
- 76 Kontribusi Bagi Penerimaan Negara  
Contribution to State Revenue
- 77 Portofolio Pembiayaan Bagi Infrastruktur Nasional  
Financing Portfolio for National Infrastructure

## 78 Komitmen Pelestarian Lingkungan Commitment on Environmental Protection



- 80 Pengungkapan Pendekatan Manajemen  
Disclosure on Management Approach
- 81 Penyaluran Kredit Pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan  
Credit Disbursement to Green Businesses
- 83 Pengelolaan Penggunaan Energi, Limbah, dan Plastik  
Management of Energy Use, Wastes and Plastic
- 86 Penanaman Pohon (Reforest Indonesia)  
Tree Planting (Reforest Indonesia)

## 88 Tanggung Jawab Kepada Nasabah Responsibility to Customer



- 90 Pengungkapan Pendekatan Manajemen  
Management Approach Disclosures
- 91 Penyediaan Program Keuangan Inklusif  
Provision of Financial Inclusion Programs
- 99 Informasi Produk | Product Information
- 99 Melindungi Privasi dan Keamanan Data Nasabah  
Customer Privacy and Data Security Protection

- 101 Penanganan Pengaduan Nasabah  
Customer Complaints Handling
- 101 Survei Kepuasan Pelanggan  
Customer Satisfaction Survey

## 102 Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat Commitments Toward Social Welfare



- 105 Dasar Kebijakan CSR | Basis for CSR Policies
- 106 Program CSR | CSR Programs
- 107 Investasi Pada Program CSR  
Investment in CSR Programs
- 108 Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam Pelaksanaan Program CSR  
Involvement of Stakeholders in the CSR Programs
- 108 Persentase Lokasi Kerja yang Melaksanakan Program CSR  
Percentage of Work Locations that Undertake CSR Programs
- 109 Pelaksanaan Kegiatan Program Panin Peduli  
Implementing The Panin Cares Program

## 116 Merekrut dan Mengembangkan Karyawan Recruitment and Development of Employees



- 119 Profil Karyawan | Employees Profile
- 120 Rekrutmen & Turnover Karyawan  
Recruitment & Turnover of Employees
- 122 Program Pelatihan dan Pendidikan  
Training and Education Program
- 124 Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier  
Performance Assessment and Career Development
- 124 Remunerasi dan Fasilitas | Remuneration and Benefits
- 126 Fasilitas Cuti Melahirkan | Maternity Leave Facilities
- 126 Program Pensiun | Pension Program
- 127 Penanganan Pengaduan Karyawan  
Employees Handling Complaints

## 128 Lampiran Appendix

- 128 Referensi Silang POJ K, Indeks Isi GRI Standards dan Pengungkapan Sektor Jasa Keuangan  
Cross Reference of Financial Services Authority, GRI Standards Index Content with Financial Services Sector Disclosures
- 137 Lembar Umpan Balik | Feedback Sheet



# Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Overview

## KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE



Laba Bersih  
Net Income

Rp **3,12** Triliun Trillion



Kenaikan Total Aset  
Increase in Total Assets

**3,21%**



Kantor  
Office

**507**

Tersebar di Seluruh Wilayah Indonesia dan 1 Kantor Perwakilan Singapura  
Spread throughout Indonesia and 1 Singapore Representative Office

## KINERJA LINGKUNGAN ENVIRONMENTAL PERFORMANCE



Penerapan Environmental and Social Management System (ESMS)  
Environmental and Social Management System Application (ESMS)



Rp **21,75** Triliun Trillion

Jumlah penyaluran kredit pada kegiatan usaha yang memenuhi kriteria keberlanjutan tahun 2020.  
Amount of lending to business activities that meet the criteria for sustainability in 2020.



**Kegiatan Operasional Perbankan Ramah Lingkungan:**  
Environmental Friendly Banking Operational Activities:

- Pengurangan Energi Listrik
- Penghematan Kertas (Paperless)
- Program "People (Not Plastic) for the Planet"
- Reduction of Electrical Energy
- Paper Saving (Paperless)
- "People (Not Plastic) for the Planet" Program

**KINERJA SOSIAL**  
SOCIAL PERFORMANCE



**Jumlah Saldo Rekening Tabungan SimPel Panin**  
Panin SimPel Savings Total Balance Account

**Rp46** Miliar Billion

↑ 17,9%



**Penyaluran Kredit UMKM**  
MSMEs Loan Disbursement Reached

**Rp 24,05**

Triliun Trillion



**682**

Menjangkau 637 Peserta Panin Goes to Community  
Reached 637 Participants Panin Goes to Community



**Rp40,76**  
Miliar | Billion

Realisasi program CSR  
CSR Program Realization



**7.845**  
Karyawan | Employees



**97,9%**

Distribusi kegiatan CSR tahun 2020 & difokuskan pada bidang kesehatan berupa pengadaan Rumah Sakit dan sarana penunjang, pengadaan APD, Rapid Test, dan donor darah untuk menanggulangi penyebaran COVID-19.  
Distribution of CSR activities in 2020 & focused on the health sector in the form of procurement of hospitals and facilities support, procurement of PPE, Rapid Test, and blood donation to overcome the spread of COVID-19.



# Sambutan Presiden Direktur <sup>[102-14]</sup>

Message from the President Director <sup>[102-14]</sup>



**Herwidayatmo**  
Presiden Direktur  
President Director

**Meski berada di tengah pandemi, PaninBank tetap berkomitmen untuk melanjutkan kegiatan operasi yang bertanggung jawab untuk menjamin kelestarian hidup serta keselamatan, kemampuan, dan kesejahteraan masyarakat.**

Amid the pandemic, PaninBank remains committed to carry on its banking operations with accountability and responsibility towards sustainability, and the safety, viability and prosperity of communities.







## *Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan yang Terhormat,*

Esteemed Shareholders and Stakeholders,

Pandemi COVID-19 tak hanya mengubah cara hidup, kebiasaan, dan perilaku yang kita lakukan sehari-hari, tetapi juga berpengaruh besar terhadap perekonomian negara bahkan dunia. Tahun 2020 merupakan tahun yang sangat menantang bagi seluruh sektor industri yang terdampak akibat pandemi. Dapat dikatakan, tahun 2020 perekonomian sedang mengalami guncangan yang cukup signifikan.

Di tengah perlambatan pertumbuhan ekonomi sebagai dampak dari pandemi COVID-19, PaninBank tetap mampu menjaga kinerja positif dengan membukukan pertumbuhan laba. Didukung dengan posisi likuiditas dan permodalan yang kuat serta sinergi bisnis yang menyeluruh baik di sektor perkreditan, treasury, dan jasa-jasa, kami berhasil menjaga pertumbuhan di tengah periode yang cukup berat bagi semua industri akibat pandemi. Keberhasilan tersebut memberikan angin segar dan optimisme untuk terus tumbuh dan berkembang, serta memberikan nilai tambah dan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pemangku kepentingan.

### **PENCAPAIAN KINERJA PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN**

Meski berada di tengah pandemi, PaninBank tetap berkomitmen untuk melanjutkan kegiatan operasi yang bertanggung jawab untuk menjamin kelestarian hidup serta keselamatan, kemampuan, dan kesejahteraan masyarakat. Kami bertekad untuk menjadikan PaninBank bukan hanya sebagai lembaga keuangan yang berorientasi pada ekonomi (*Profit*), tetapi juga pada aspek sosial (*People*) dan lingkungan (*Planet*).

PaninBank telah memulai langkah awal penerapan keuangan berkelanjutan melalui Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan 2019-2023 dan Laporan Keberlanjutan yang pertama kali diterbitkan tahun 2019. PaninBank juga telah membagi rencana tersebut dalam tiga fase besar yakni *Preparation and Setting Foundation*, *Design and Construction*, dan *Development and Improvement* yang tertuang dalam peta jalan (*roadmap*) keuangan berkelanjutan PaninBank tahun 2019-2023. Melalui peta

The COVID-19 pandemic has not only changed the ways in which we go about our daily lives, but has also wrought havoc to the national economy and even globally. The year 2020 was extremely challenging for industry sectors that had been impacted by the pandemic. We could say that the global economy had been significantly disrupted in 2020.

Amid the slowing economic growth due to COVID-19, PaninBank was able to maintain a solid performance with positive profitability. On the back of a strong liquidity, sound capital and bankwide synergies among the various divisions of credit, treasury and services, we maintained our profitability growth amid the difficult market conditions affecting many industries. This achievement had given us fresh hope and optimism for our continuing evolution and growth, creating added value and benefits in the broadest possibility to our stakeholders.

### **ACHIEVEMENTS FROM IMPLEMENTING SUSTAINABILITY FINANCE**

Amid the pandemic, PaninBank remains committed to carry on its banking operations with accountability and responsibility towards sustainability, and the safety, viability and prosperity of communities. We are bent on shaping PaninBank not only as a financial institution that is oriented towards economic performance (*profit*), but also towards the social (*people*) and environmental (*planet*) aspects.

PaninBank had begun to implement sustainability finance through our Action Plan on Sustainability Finance 2019-2023 and our first sustainability reporting in 2019. PaninBank had also divided the Plan into three main phases, namely *Preparation and Setting of Foundation*, *Design and Construction*, and *Development and Improvement*, all of which were contained in the roadmap for PaninBank's sustainability finance 2019-2023. Following this roadmap, we will be able to implement our sustainability finance with



## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

jalan tersebut, maka implementasi keuangan berkelanjutan diharapkan dapat lebih terarah dan terukur, sehingga akan menjadi pondasi PaninBank dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan.

Saat ini, PaninBank berada di Fase I yakni *Preparation and Setting Foundation* yakni persiapan dan penguatan dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan edukasi internal (*awareness*) terkait konsep keuangan berkelanjutan. Persiapan dan penguatan di sisi internal memang diperlukan karena merupakan pondasi utama dalam menerapkan keuangan berkelanjutan yang maksimal.

Pada tahun 2020 PaninBank telah memberikan kredit/pembiayaan pada kategori kegiatan usaha berkelanjutan yakni Energi Terbarukan, Efisiensi Energi, Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan, Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air, Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan, Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-Efficient), Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya, serta Kegiatan UMKM. Adapun jumlah penyaluran kredit pada kegiatan usaha berwawasan lingkungan mencapai Rp21,75 triliun.

### KINERJA OPERASIONAL

Di tengah kondisi perekonomian tanah air yang sedang mengalami perlambatan akibat pandemi COVID-19, PaninBank mencatat kinerja yang cukup baik. Pencapaian kinerja pertumbuhan ekonomi PaninBank mengalami kenaikan total asset sebesar 3,21% dibanding tahun sebelumnya. Komitmen kami untuk dapat terus mempertahankan kualitas pertumbuhan yang sehat di tengah berbagai tantangan kondisi perekonomian nasional telah dibuktikan dengan kerja keras dan kemampuan adaptif untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Pada 2020, PaninBank berhasil membukukan laba bersih yang tercatat Rp3,12 triliun.

Dari sisi nasabah, PaninBank berkomitmen untuk memberikan kepercayaan bagi nasabah melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional dengan terus mengembangkan dan mendistribusikan produk-produk inovatif demi mendukung keberhasilan nasabah sekaligus mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan. PaninBank terus memperkuat layanan perbankan elektronik dan digital, dengan memposisikan Mobile Panin dan Internet PaninBank sebagai jalur transaksi utama bagi nasabah pada masa pandemi. Hal ini terlihat dari

clear and measured steps, thus creating the foundation that will support our efforts towards sustainable development goals.

Currently, PaninBank is in the first phase of implementation, which is the Preparation and Setting of Foundation, including the preparation and strengthening of human resources (HR) through internal education to increase awareness of sustainability finance. This awareness is crucial if the Bank is to implement its sustainability finance to the utmost.

As of the year 2020, PaninBank had extended loans to businesses that are tied to sustainability, such as those that are engaged in renewable energy, energy efficiency, sustainable management of natural resources, sustainable use of land, land and water bio-diversity conservation, sustainable water and wastewater management, eco-efficient manufacturing, and other business activities that are environmentally-friendly oriented as well as the micro, small, and medium-sized (MSME) businesses that are often keys to communities sustainability. To date, the sustainability loans that had been extended by PaninBank totalled Rp21.75 trillion.

### OPERATING PERFORMANCE

Amid the slowing national economy due to COVID-19, PaninBank posted an impressive performance. The Bank's total assets grew by 3.21% in 2020 compared to those of the previous year. Our commitments to maintain sound growth against the backdrop of challenging economic conditions nationwide, were underscored by our hardwork and adaptive strength to increase the Bank's performance. PaninBank posted a net profit of Rp3.12 trillion in 2020.

For the benefit of customers, PaninBank is committed to earn the trust of customers by providing quality and professional services, continuously developing and delivering innovative products for the success of customers, while also achieving sustainable development goals. PaninBank continued to strengthen its digital and electronic banking services, by positioning MobilePanin and InternetPanin as the main banking transaction channels for customers during the pandemic. This was evident from the growing number of transactions through PaninBank's electronic banking



peningkatan jumlah transaksi melalui saluran perbankan elektronik dengan disertai kenaikan pendaftar baru dibanding dengan pencapaian akhir 2019.

PaninBank juga berupaya untuk mendukung terciptanya inklusi keuangan dengan menyediakan Program Keuangan Inklusif melalui Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel), edukasi nasabah dan masyarakat, Tabunganku, peningkatan akses permodalan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), tersedianya akses layanan perbankan di daerah tertinggal dan pengembangan *digital banking*. Selain itu, PaninBank turut berpartisipasi sebagai salah satu anggota *Task Force* Penerapan Simplikasi Pembukaan Rekening Efek dan Rekening Dana Nasabah secara Elektronik untuk meningkatkan inklusi jasa keuangan di Pasar Modal.

Untuk membantu peningkatan dan kestabilan perekonomian nasional yang sedang melemah, PaninBank mengambil langkah sesuai dengan anjuran pemerintah dengan memberikan kelonggaran/relaksasi kredit untuk pelaku UMKM. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan yang diatur dalam POJK No.11/POJK.03/2020, PaninBank memberikan kelonggaran bagi debitur yang terdampak dari kondisi pandemi. Bentuk kelonggaran yang diberikan antara lain perpanjangan jangka waktu kredit atau penundaan pembayaran angsuran pokok pinjaman, sesuai dengan analisa yang telah dilakukan PaninBank dan sepanjang debitur telah memenuhi ketentuan bank.

Di bidang *Corporate Social Responsibility (CSR)*, Perseroan menyalurkan bantuan berupa Alat Pelindung Diri (APD) yang sangat dibutuhkan oleh petugas kesehatan. Bantuan disalurkan melalui rumah-rumah Sakit, Palang Merah Indonesia, dan yayasan-yayasan kemanusiaan yang terpercaya.

PaninBank juga menyelenggarakan program Panin Peduli yakni sebuah aksi donasi dari karyawan dan nasabah PaninBank untuk membantu masyarakat yang terdampak pandemi COVID-19. Bantuan disalurkan kepada profesi yang terdampak dan membutuhkan bantuan selama masa pandemi, yakni pengemudi transportasi daring, panti asuhan, dan kelompok masyarakat yang terdampak lainnya.

Dalam upaya mendukung pelestarian lingkungan, PaninBank berkomitmen untuk mendorong penghematan konsumsi kertas dan terus mengupayakan inisiatif

service, as well as in the number of new customers who had registered for the service during the year, compared to that of the previous year.

PaninBank also strived to support the movement for financial inclusivity by offering the Financial Inclusion Program through the Students Savings Account (SimPel), the educational savings account for the general public, Tabunganku (mySavings), opening-up access to capital for the micro, small and medium-sized enterprise (MSME) businesses, providing access to banking services in less-developed areas of the country, and developing digital banking services. In addition, PaninBank participated as one of the members of the Task Force for the Simplified Opening of the Customer Fund Securities Trading Account Electronically to increase financial inclusion in the Capital Market.

To assist in the strengthening of national economic stability that is currently under duress, PaninBank has taken steps in line with government directives to provide credit relieve/relaxation to MSME businesses. As a follow-up action pursuant to OJK Regulation No. 11/POJK.03/2020, PaninBank provided relieves to debtors that had been impacted by the pandemic conditions. These relieves included extensions of credit tenors, and postponement of loan principal repayment, in accordance with PaninBank's analyses of the respective loan assets, and as long as debtors comply with the terms of restructuring.

In Corporate Social Responsibility (CSR), the Bank distributed aids in the form of Self Protective Gears (Hazmat suit, etc.) that are badly needed by healthworkers. These aids were distributed through hospitals, the Indonesian Red Cross, and credible humanitarian foundations.

PaninBank also organised the Panin Cares program, a donation driven by the employees and customers of PaninBank to help communities badly affected by the pandemic and in need of aid. Donations were provided to those whose livelihoods were impacted such as the motorcyclists of hail ride services and other affected professions. Donations were also given to orphanages.

In our efforts on environmental conservation, PaninBank is fully committed to reducing the use of paper through the paperless working environment, and continuing to develop



## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director

penghematan kertas (*paperless*) dan pengembangan sistem digital dalam penggunaan sarana pertukaran informasi internal lainnya. Selain itu, PaninBank berinisiatif melakukan gerakan penanaman pohon melalui program Reforest Indonesia yang juga sebagai bentuk dukungan terhadap gerakan "Satu Miliar Pohon". Gerakan penanaman pohon yang diinisiasi PaninBank bertujuan untuk memerangi kondisi pemanasan global (*global warming*) dengan penanaman pohon trembesi dan upaya memberdayakan ekonomi pedesaan dengan penanaman pohon sengon dan pohon jabon yang bernilai ekonomis bagi masyarakat. Melalui program ini, PaninBank mengajak masyarakat untuk terlibat aktif dan berpartisipasi langsung dalam menjaga kelestarian lingkungan.

### APRESIASI DAN PENUTUP

Sebagai penutup, kami memberikan apresiasi sebesar-besarnya kepada para pemangku kepentingan yang telah memberikan dukungan dan kepercayaan kepada PaninBank untuk melewati tantangan yang cukup besar pada tahun 2020. Apresiasi khususnya juga kami berikan kepada karyawan yang telah bekerja keras dan beradaptasi untuk melayani nasabah di seluruh Indonesia, serta memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan lainnya.

Ke depan, kami optimistis pandemi COVID-19 akan segera berakhir terutama setelah vaksinasi mulai secara bertahap dilakukan. Kami berharap dukungan terus diberikan sehingga kinerja PaninBank akan semakin baik dan memberikan manfaat serta nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

the digital system and as much as possible rely on the electronic means to store and disseminate information. In addition, PaninBank has also initiated a tree-planting movement through the Indonesia Reforesting program, which is part of the Bank's support for the national "Billion Trees" movement. PaninBank's involvement in these initiatives is aimed at fighting the global warming phenomenon by planting the Trembesi trees and empowering village economies by planting the cashcrops Sengon and Jabon trees. Through these programs, PaninBank also encourages communities to participate directly in protecting the environment.

### APPRECIATION AND CLOSING WORDS

In closing, we express our appreciation to stakeholders who have given their support and trust to PaninBank in navigating safely through some of the worst conditions we have ever faced in recent memory. Our appreciation also goes to employees of the Bank who have worked hard and adapted to those challenging conditions, to serve our customers throughout Indonesia, and provide benefits to other stakeholders.

Going forward, we are optimistic that we will leave COVID-19 behind us, especially since the vaccination program has progressed gradually. We hope to strengthen the trust bestowed upon us, and improve our performances further in order to create more value to all stakeholders.

Jakarta, Mei 2021 | Jakarta, May 2021  
Atas Nama Direksi | On behalf of the Board of Directors

**HERWIDAYATMO**  
Presiden Direktur  
President Director

# Dewan Komisaris

Board of Commissioners



Dari Kiri ke Kanan  
From Left to Right

**Chandra R. Gunawan**  
Komisaris  
Commissioner

**Drs. H. Riyanto**  
Komisaris  
Independen  
Independent  
Commissioner

**Lintang Nugroho**  
Wakil Presiden Komisaris/  
Komisaris Independen  
Vice President  
Commissioner/  
Independent Commissioner

**Nelson Tampubolon**  
Presiden Komisaris/  
Komisaris Independen  
President Commissioner/  
Independent Commissioner

**Johnny**  
Komisaris  
Commissioner

**Gregory James Terry**  
Komisaris  
Commissioner



# Direksi

Board of Directors



Dari Kiri ke Kanan  
From Left to Right

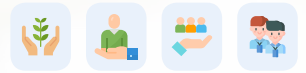
**Antonius Ketut Dwirianto**  
Direktur  
Director

**Suwito Tjokrorahardjo**  
Direktur  
Director

**Hendrawan Danusaputra**  
Wakil Presiden Direktur  
Deputy President Director

**Herwidayatmo**  
Presiden Direktur  
President Director

**Gunawan Santoso**  
Direktur  
Director



**Januar Hardi**  
Direktur  
Director

**Ng Kean Yik**  
Direktur  
Director

**Lionto Gunawan**  
Direktur  
Director

**Edy Heryanto**  
Direktur  
Director

**Haryono Wongsonegoro**  
Direktur  
Director



# Tentang Laporan Ini

## About the Report

**Laporan Keberlanjutan PaninBank merupakan bentuk tanggung jawab Perseroan dalam menguraikan komitmen, strategi, dan kinerja keberlanjutan kepada seluruh pemangku kepentingan. Melalui laporan ini, para pemangku kepentingan mendapatkan informasi mengenai inisiatif keberlanjutan Perseroan.**

The Sustainability Report of PaninBank is a form of accountability on the part of the Bank to present its commitment, strategy, and performance to all stakeholders. Through this report, stakeholders are also apprised of the Bank's sustainability initiatives.

Laporan Keberlanjutan PT Bank Pan Indonesia Tbk. tahun 2020 ini merupakan laporan yang diterbitkan untuk kedua kalinya dan menjadi kesinambungan dari Laporan Keberlanjutan tahun sebelumnya. Hal ini menjadi wujud komitmen Perseroan dalam menerapkan praktik-praktik keberlanjutan dan memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

Untuk kemudahan penyajian, digunakan istilah "PaninBank", "Perseroan", atau "Kami" untuk mewakili PT Bank Pan Indonesia Tbk. Melalui Laporan Keberlanjutan ini, PaninBank berharap para pemangku kepentingan dapat mengetahui serta mendapatkan informasi mengenai program-program keberlanjutan perusahaan. Isi dari laporan ini adalah mengenai kinerja keberlanjutan PaninBank yang mencakup kegiatan sosial dan operasional perusahaan pada periode 1 Januari-31 Desember 2020. [\[102-50\]](#)[\[102-51\]](#)[\[102-52\]](#)

### STANDAR PELAPORAN

Laporan Keberlanjutan ini disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.51/POHK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Laporan ini juga disusun mengikuti perkembangan standar pelaporan keberlanjutan terkini, yakni panduan GRI Standard Opsi Inti, yang menggunakan indikator-indikator panduan GRI tersebut untuk memudahkan para pembaca. Kami menyediakan indeks referensi GRI Standar yang dapat ditemukan di halaman 128. [\[102-54\]](#)[\[102-55\]](#)

### TAHAPAN PENYUSUNAN LAPORAN

Dalam penyusunan laporan ini, PaninBank menerapkan prinsip-prinsip Keterlibatan Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Inclusiveness*), Konteks Keberlanjutan (*Sustainability Context*), Materialitas (*Materiality*) dan Kelengkapan (*Completeness*). Sedangkan, untuk memastikan kualitas informasi dalam laporan keberlanjutan tepat dan berkualitas, PaninBank menerapkan prinsip-prinsip Kejelasan (*Clarity*), Komparabilitas (*Comparability*),

The 2020 Sustainability Report of PT Bank Pan Indonesia Tbk. is the Bank's second sustainability report and is a continuation of the first report of the previous year. This is a manifestation of the Company's commitment to implementing sustainability practices and delivering added value for stakeholders.

For brevity, the report will use "PaninBank", "the Bank", or "we" to represent PT Bank Pan Indonesia Tbk. Through this Sustainability Report, we hope to inform all stakeholders of the sustainability programs of the Bank. The scope of this report covers the sustainability performance of the Bank comprising its social and operational activities during the period of 1 January-31 December 2020. [\[102-50\]](#)[\[102-51\]](#)[\[102-52\]](#)

### REPORTING STANDARD

This Sustainability Report has been prepared pursuant to the Regulation of the Financial Services Authority (POJK) No.51/POHK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance by Financial Institutions, Issuers and Public-listed Companies. The report has also been prepared in accordance with the latest sustainability reporting standard, namely the GRI Core Option Standard using GRI guideline indicators that provide easy reference for readers. We provide the reference index to the GRI standards on page 128. [\[102-54\]](#)[\[102-55\]](#)

### PRINCIPLES OF REPORTING

In preparing this report, PaninBank applied the principles of Stakeholder Inclusion, Sustainability Context, Materiality and Comprehensiveness. Whereas to ensure the quality and accuracy of the information in the report, PaninBank





Keseimbangan (*Balance*), Akurasi (*Accuracy*), Keandalan (*Reliability*) dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). [102-46]

applied the principles of Clarity, Comparability, Balance, Accuracy, Reliability and Timeliness. [102-46]

Selanjutnya, prinsip-prinsip Laporan Keberlanjutan ini diimplementasikan ke dalam lima tahapan penyusunan sebagai berikut:

Furthermore, those principles of sustainability reporting were applied to five stages of report preparation, as follows:

### Lima Tahap Penyusunan Laporan Keberlanjutan Five Phases of Sustainability Report Compilation

**Input from Key Stakeholders:**

Identifikasi pemangku kepentingan dan melakukan diskusi terkait isu-isu keberlanjutan yang relevan dengan bisnis PaninBank.

**Input from Key Stakeholders:**

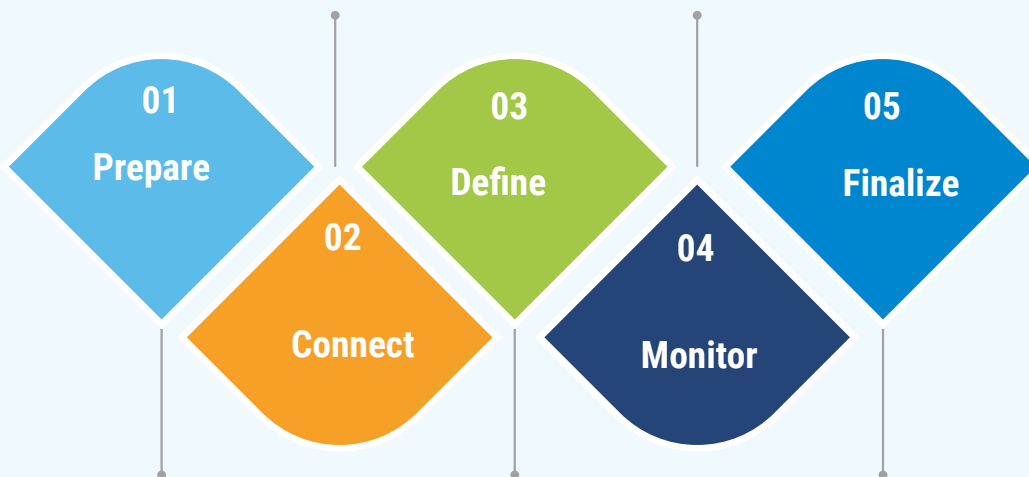
Identifying stakeholders and discussing sustainability issues that are relevant to PaninBank's business.

**Gather and Anlyze Information:**

Pengumpulan informasi berdasarkan pemenuhan *disclosures* dari topik material yang dipilih untuk disusun menjadi sebuah Laporan yang selanjutnya dilakukan proses verifikasi pihak eksternal. Pada laporan tahun 2020 ini PaninBank belum melakukan proses verifikasi pihak eksternal, namun seluruh informasi yang dipaparkan dalam laporan ini telah melalui proses *review* dan evaluasi internal yaitu oleh Direksi, Dewan Komisaris dan divisi terkait sehingga kebenaran isi Laporan ini dapat diandalkan. [102-56]

**Gather and Anlyze Information:**

Collecting information based on the disclosures fulfillment of the material topic chosen to be compiled into a Report, which is then verified by external party. In this 2020 sustainability report, PaninBank has not carried out the process of verification by an external party. However, all information presented in this report has been reviewed and evaluated internally by the Board of Directors, Board of Commissioners, and related divisions. Thus, this Sustainability Report is accountable. [102-56]



**Plan Reporting Process:**

Membuat konsep rencana aksi (*action plan*) dengan melakukan *Kick Off Meeting*.

**Plan Reporting Process:**

Compiling action plan by conducting *Kick-Off Meeting*.

**Define Report Content:**

Menentukan topik GRI yang penting bagi PaninBank maupun Pemangku Kepentingan dengan melakukan *Materiality Assessment*.

**Define Report Content:**

Choosing important GRI topics for PaninBank and Stakeholders by conducting a *Materiality Assessment*.

**Finalize and DitrIBUTE Sustainability Report:**

Memfinalisasi laporan, yang selanjutnya dikomunikasikan dan memberikan lembar umpan balik kepada Pemangku Kepentingan sebagai masukan untuk perbaikan Laporan Keberlanjutan pada tahun selanjutnya.

**Finalize and DitrIBUTE Sustainability Report:**

Finalizing the report, which is then communicated to the Stakeholders, equipped with a feedback sheet as input for the improvement of the Sustainability Report for the following year.



## Tentang Laporan Ini

About the Report

### TOPIK MATERIAL DAN BATASAN LAPORAN

PaninBank telah menyusun topik-topik material yang penting bagi Perseroan dan pemangku kepentingan. Adapun topik-topik material pada laporan tahun ini tidak berbeda dengan laporan tahun sebelumnya karena masih cukup relevan dengan situasi dan kondisinya.

### TOPICS OF MATERIALITY AND REPORT BOUNDARIES

PaninBank has defined the important topics that are material for the Bank and Stakeholders in the Bank's 2020 Sustainability Reports, and defined the report boundaries as follow:

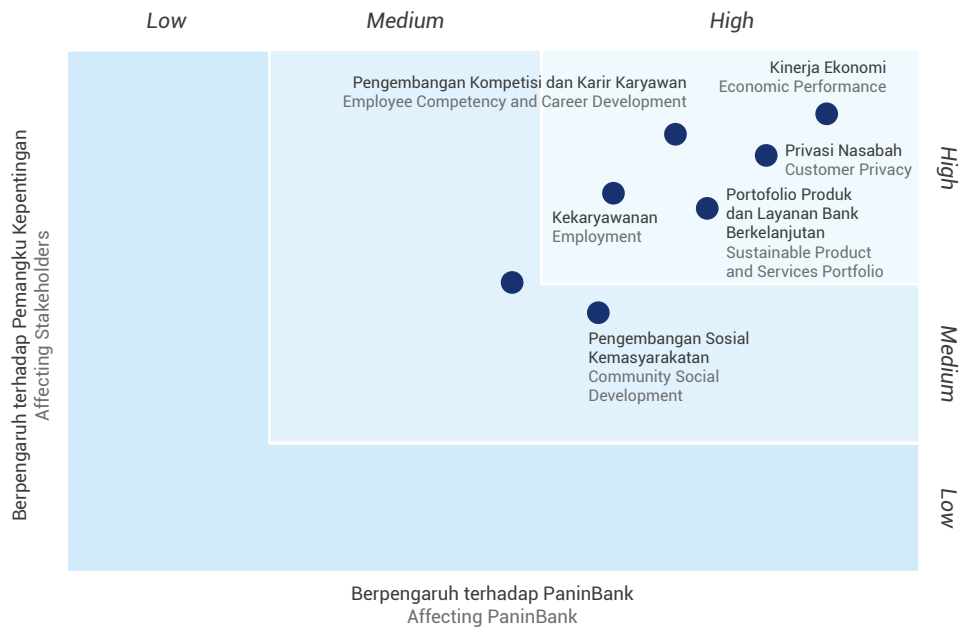
#### Daftar Topik Material dan Batasan [102-45][102-47]

#### List of Material Topics and Report Boundaries [102-45][102-47]

Topik Material	Indikator GRI GRI Indicator	Mengapa Topik Ini Material Why the Topic is Material	Batasan   Boundary			Material Topics
			PaninBank	Anak Perusahaan Subsidiary Entity	Di Luar Perseroan External Party	
<b>Ekonomi</b>						<b>Economy</b>
Kinerja Ekonomi	201-1	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan Significantly impacting stakeholders	✓	✓	-	Economic Performance
Dampak Ekonomi Tidak Langsung	203-1	Berdampak signifikan bagi pemangku kepentingan Significantly impacting stakeholders	✓	-	-	Indirect Economic Impact
<b>Sosial</b>						<b>Social</b>
Ketenagakerjaan	401-1 401-2	Berdampak signifikan bagi karyawan Significantly impacting employees	✓	-	-	Labor
Pengembangan Kompetensi dan Karier Karyawan	404-2	Berdampak signifikan bagi karyawan Significantly impacting employees	✓	-	-	Employee Competence and Career Development
Pengembangan Sosial Masyarakat	413-1 FS14	Berdampak signifikan bagi masyarakat Significantly impacting communities	✓	-	-	Social/Community Development
Privasi Nasabah	418-1	Berdampak signifikan bagi nasabah Significantly impacting customers	✓	-	-	Customer Privacy
Portofolio Produk dan Layanan Berkelanjutan	FS1, FS2, FS7, FS8, FS16	Berdampak signifikan bagi nasabah Significantly impacting customers	✓	-	-	Sustainable Products and Services Portfolio

Selanjutnya, topik-topik material tersebut diprioritaskan menjadi tiga tingkatan, yaitu High, Medium dan Low yang dapat dilihat pada grafik berikut ini:

These material topics are then classified as High, Medium and Low in their respective scale of importance, as can be seen in the following matrix:



Seluruh topik material yang disajikan dalam laporan ini mencakup seluruh aspek keberlanjutan yang dijalankan di seluruh kantor PaninBank. Khusus untuk topik kinerja ekonomi yakni data keuangan, diperoleh dari laporan keuangan *audited* konsolidasi dengan entitas anak PaninBank. [GRI 102-45]

All of the material topics that are covered in this report covers all aspects of sustainability that were undertaken throughout the Bank's operations. With regards to the topic on financial performance, data was derived from the Bank's audited consolidated financial report with the subsidiary entities of PaninBank. [GRI 102-45]

Dalam Laporan Keberlanjutan tahun ini, Tidak ada perubahan ataupun penyajian kembali dalam pelaporan terkait prinsip, struktur, atau ruang lingkup dari pelaporan tahun sebelumnya. [102-48][102-49]

In this Sustainability Report, there are no changes or restatements in the reporting in terms of principles, structure and scope from that of the previous year. [102-48][102-49]

### PENYAJIAN KEMBALI DAN PERUBAHAN DALAM PELAPORAN

### RESTATEMENTS AND CHANGES TO REPORTING

Tidak ada perubahan ataupun penyajian kembali dalam pelaporan terkait prinsip, struktur, atau ruang lingkup dari pelaporan tahun sebelumnya. [102-48]

There are no changes or restatements in the reporting in terms of principles, structure and scope from that of the previous year. [102-48]

### UMPAN BALIK

### FEEDBACK

PaninBank membuka kesempatan dan mengapresiasi setiap komentar dan umpan balik terkait laporan ini. Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dalam penyusunan. Apabila para pemangku kepentingan maupun pembaca ingin mengirimkan umpan balik, maka dapat dikirimkan melalui: [102-53]

PaninBank welcomes and appreciates any comment or feedback regarding this report. We realise that there are still limitations to the preparation of this report and that there is always room for improvement. Please send your feedback to the following address: [102-53]

### PT Bank Pan Indonesia Tbk

Sekretaris Perusahaan | Corporate Secretary  
 Jl. Jend. Sudirman - Senayan, Jakarta 10270, Indonesia  
 Tel. : +62 21 2700545  
 Fax. : +62 21 2700340

Email : panin@panin.co.id  
 Website : www.panin.co.id

# Aksi Kami Bagi Keuangan dan Pembangunan Berkelanjutan

Our Action for Sustainable Finance and Development

## Daftar Isi

Table of Contents

- 21 **Roadmap Keuangan Berkelanjutan PaninBank Tahun 2019-2023**  
PaninBank's 2019-2023 Sustainable Finance Roadmap
- 24 **Sustainable Development Goals**  
Sustainable Development Goals





# Aksi Kami Bagi Keuangan dan Pembangunan Berkelanjutan

Our Action for Sustainable Finance and Development

**Dengan keuangan berkelanjutan, PaninBank dapat memperhitungkan/memitigasi risiko dan imbal hasil dari keseimbangan sudut pandang keuangan, ekonomi, sosial, dan lingkungan pada portofolio bisnis.**

With sustainability finance, PaninBank could measure/mitigate the risk and returns of a business portfolio that gives equal weight to the financial, economic, social and environmental perspectives.

Sebagai Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang telah berdiri hampir 50 tahun di Indonesia, PaninBank memiliki komitmen untuk menjaga kelestarian alam dan memberikan manfaat sosial. Melalui penerapan keuangan berkelanjutan (*sustainable finance*), PaninBank mendukung terlaksananya pembangunan berkelanjutan, yakni usaha pembangunan yang didasari tiga prinsip yakni *Profit, Planet, dan People* (3P). Dengan keuangan berkelanjutan, PaninBank dapat memperhitungkan/memitigasi semua risiko dan imbal hasil dari keseimbangan sudut pandang keuangan, ekonomi, sosial, dan lingkungan pada portofolio bisnis. Konsep ini juga dibangun untuk berkontribusi sekaligus menangkap peluang bisnis terhadap upaya pembangunan ekonomi Indonesia yang memiliki ketahanan terhadap perubahan iklim dan berkontribusi langsung pada upaya pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals* (SDGs)).

PaninBank telah memulai perjalanan keuangan berkelanjutan sejak akhir 2010, ketika mengadakan perjanjian pinjaman bilateral dengan dua bank internasional, Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft mbH (EG) dari Jerman dan Proparco, anak perusahaan dari Agence Francaise de Developpement (AFD) untuk melayani sektor swasta dan pembangunan berkelanjutan. Kedua kerja sama ini memberikan peluang untuk membiayai sektor UMKM, energi bersih dan/atau Energi Baru Terbarukan, serta proyek-proyek ramah lingkungan. Sebagai bentuk komitmen dan kontribusi dalam keuangan berkelanjutan berikutnya, PaninBank telah bergabung dengan Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) pada Februari 2020.

As a financial services institution that has been in business for nearly 50 years in Indonesia, PaninBank is committed to preserving the environment and producing social benefits. By implementing sustainability finance, PaninBank supports the realisation of sustainable development, which is defined as the development that is based on the three principles of Profit, Planet, and People (3Ps). With sustainability finance, PaninBank could measure/mitigate the risk and returns of a business portfolio that gives equal weight to the financial, economic, social and environmental perspectives. This concept was also developed to contribute and at the same time capture the business opportunities that relate to the economic development of Indonesia that is resilient towards climate change and contribute directly to achieving the sustainable development goals (SDGs).

PaninBank has begun its journey of sustainability finance since 2010, when the Bank entered into a bilateral loan agreements with two international banks, Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft mbH (EG) of Germany, and Proparco, a subsidiary entity of Agence Francaise de Developpement (AFD) of France, to serve the private sector in sustainable development. These two agreements had opened the opportunity to finance the MSME sector, clean energy and/or new renewable energy, and other environmentally-friendly projects. As a further commitment and contribution to sustainability finance, PaninBank has joined the Indonesian Sustainability Finance Initiatives (IKBI) in February 2020.

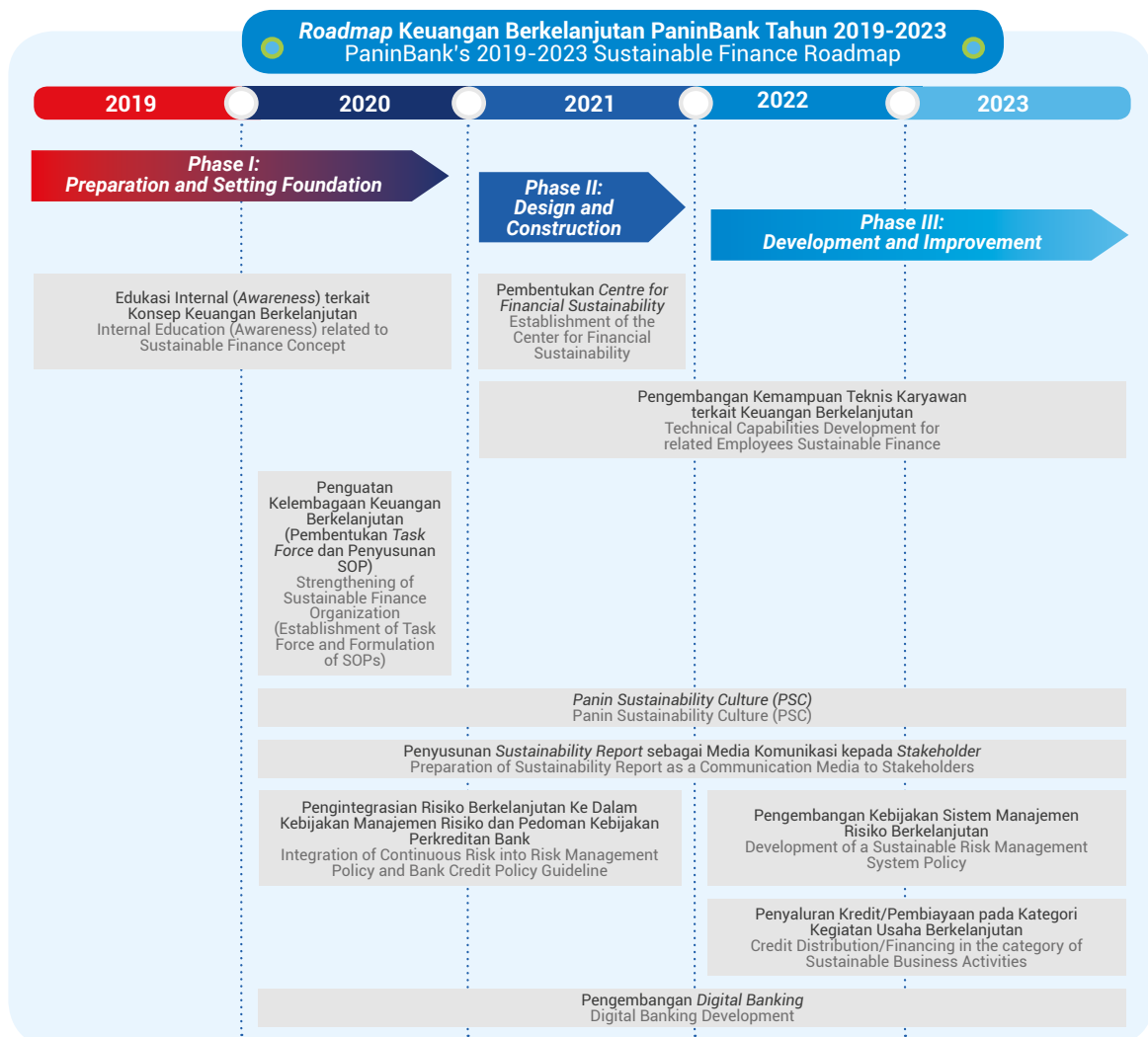


Dalam mengembangkan standar dan pendekatan berbasis sosial dan lingkungan, PaninBank bekerja sama dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan bahwa bisnis yang didukung oleh PaninBank memiliki manfaat yang baik untuk masyarakat dan lingkungan.

In developing our standard and approach on the basis of social and environmental consideration, PaninBank works closely with customers and other stakeholders to ensure that businesses that receive financing from the Bank contribute benignly to social and environmental concerns.

Dengan berpedoman pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, PaninBank menerbitkan Laporan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Dalam laporan tersebut, PaninBank telah merumuskan rencana strategis keuangan berkelanjutan yang dituangkan dalam Peta Jalan (*Roadmap*) Keuangan Berkelanjutan pada 2019.

Pursuant to the OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance for Financial Services Institution, Emitent and Public Company, PaninBank issued the report on its Action Plan on Sustainability Finance. In that report, PaninBank had formulated its strategic plan on sustainability finance and incorporated it in the Roadmap for Sustainability Finance in 2019.





## Aksi Kami Bagi Keuangan dan Pembangunan Berkelanjutan

Our Action for Sustainable Finance and Development

Berdasarkan *Roadmap* tersebut, PaninBank kini berada di Fase I yakni *Preparation and Setting Foundation* yakni persiapan dan penguatan dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan edukasi internal (*awareness*) terkait konsep keuangan berkelanjutan. Persiapan dan penguatan di sisi internal memang diperlukan karena merupakan pondasi utama dalam menerapkan keuangan berkelanjutan yang maksimal.

Oleh karena itu, PaninBank harus menyiapkan SDM yang mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan terutama dalam mengintegrasikan risiko sosial dan lingkungan, mampu melihat, merasakan, dan menangkap peluang ekonomi global yang rendah karbon dan tahan terhadap perubahan iklim dengan menciptakan inovasi produk dan layanan perbankan yang adaptif terhadap konsep pembangunan berkelanjutan. Selain itu, PaninBank juga harus memiliki SDM yang mampu mendukung proses transformasi digital untuk menciptakan efisiensi operasi, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, dan membantu meningkatkan inklusi keuangan.

Pada tahun 2020 PaninBank juga telah memberikan kredit/pembiayaan pada kategori kegiatan usaha berkelanjutan yakni Energi Terbarukan, Efisiensi Energi, Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan, Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air, Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan, Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-efficient), Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya, serta Kegiatan UMKM. Adapun jumlah penyaluran kredit pada kegiatan usaha yang memenuhi kriteria berkelanjutan mencapai Rp21,7 triliun dan dapat dilihat rinciannya di Bab "Komitmen Pelestarian Lingkungan" di halaman 80. [\[FS8\]](#)

Untuk melaksanakan keuangan berkelanjutan, PaninBank menyeleksi secara ketat agar dana-dana yang disalurkan dapat memiliki tanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan. Tanpa kebijakan yang tegas dan implementasi yang tepat, maka prinsip keuangan keberlanjutan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Sebagai wujud komitmen untuk memperkuat efektivitas penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dalam bisnis Perseroan, pada bulan Februari 2020 PaninBank telah resmi tercatat sebagai anggota Inisiatif Keuangan

Based on the above *Roadmap*, PaninBank is currently in Phase I, the *Preparation and Setting of Foundation*, which pertains to the preparation and strengthening of the Bank's Human Resources (HR) through internal education to increase awareness on the concept of sustainability finance. This is crucial if the Bank is to implement sustainability finance effectively.

With that in mind, PaninBank is preparing its people to understand and implement the principles of sustainability finance, especially in the integration of the social and environmental risks, able to see, feel, and catch global economic opportunities that are of low-carbon and resilient to global warming by creating innovative banking products and services that are adaptive to sustainable development concepts. Furthermore, PaninBank had to have an HR pool that is able to support the digital transformation process in order to create greater operating efficiency, provide better services to customers, and increase financial inclusion.

In 2020, PaninBank had extended loans to businesses that are tied to sustainability, such as those that are engaged in renewable energy, energy efficiency, sustainable management of natural resources, sustainable use of land, land and water bio-diversity conservation, sustainable water and wastewater management, eco-efficient manufacturing, and other business activities that are environmentally-friendly oriented as well as the micro, small, and medium-sized (MSME) businesses. These sustainability loans amounted Rp21.75 trillion in total, the details of which are presented in the Section on "Commitments to Environmental Conservation on page 80. [\[FS8\]](#)

To implement sustainability finance, PaninBank undertook a rigorous selection process to ensure that disbursed loans could be accounted for their social and environmental responsibility. Without firm policies and strict implementation, sustainability finance could not be expected to run effectively.

As part of the Bank's commitments to strengthen the effectiveness of implementing the principles of sustainability finance in its business, in February 2020, PaninBank was officially registered as a member of the





Berkelanjutan Indonesia (IKBI), bersama delapan bank besar lainnya di Indonesia.

Indonesian Initiatives for Sustainability Finance (IKBI), along with eight other major banks in Indonesia.

Atas berbagai langkah strategis yang dilakukan PaninBank dalam penerapan keuangan berkelanjutan tersebut, menunjukkan kontribusi/aksi nyata Perseroan bagi keuangan dan pembangunan berkelanjutan.

From the various strategic steps that PaninBank had taken in implementing sustainability finance, they showed the concrete contribution/action that the Bank had made to sustainability finance and development.

### Strategi Keberlanjutan PaninBank Sustainability Strategy of PaninBank

#### Arah Kebijakan

"Penguatan Fondasi Bisnis Melalui Empat Pilar: Sumber Daya Manusia (SDM), Infrastruktur Teknologi Informasi, Jaringan Kantor dan Basis Nasabah dengan Mengutamakan Prudentiality, Trust, dan Good Corporate (GCG) pada Era Disrupsi Teknologi"

#### Policy Direction

"Strengthening of Business Foundation with Four Pillars: Human Resources (HR), Information technology Infrastructure, Service Network, and Customer Base by relying on Prudentiality, Trust, and Good Corporate (GCG) in the Era of Technological Disruption."

01

#### Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia

Melalui perubahan dan peningkatan pada lingkungan kerja yang adaptif, pelaksanaan rekrutmen yang kompetitif, pengembangan instrumen pelatihan berbasis digital dan peningkatan pemahaman dan kompetensi karyawan guna mendukung implementasi keuangan berkelanjutan.

#### Enhancement of Human Resources Quality

Through the transformation and enhancement of the working environment that is adaptable, a competitive recruitment process, development of digital-based training instruments and enhancement of employee competence and understanding of the implementation of sustainability finance.



02

#### Memperkuat Infrastruktur Teknologi Informasi

Melalui evaluasi kebutuhan dan kecukupan sistem teknologi informasi pada setiap unit bisnis, mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur teknologi sistem informasi, menyatukan koordinasi kebutuhan IT pada Banking Network and Operation Group, serta peningkatan skill dan kompetensi karyawan di bidang teknologi informasi untuk merespon kebutuhan dan inovasi yang cepat dan dinamis.

#### Strengthening Information Technology Infrastructure

Evaluating the need and adequacy of information technology system in every business unit, developing and enhancing the information technology system infrastructure, uniting and coordinating the IT requirements of Banking Network and Operating Group, and enhancing the skills and competence of employees in the information technology field to respond to needs and innovations speedily and dynamically.



03

#### Mengoptimalkan Jaringan Kantor

Melalui penutupan dan relokasi jaringan kantor ke lokasi bisnis yang lebih menguntungkan, memperkuat akurasi sistem scoring dan grading jaringan kantor dan mendorong peran jaringan kantor dalam program literasi dan inklusi keuangan.

#### Optimising Office Network

Closing and relocating branch offices to better business locations, enhancing the accuracy of scoring and grading system of branch offices and increasing the roles of branch offices in the financial literacy and inclusion program.



04

#### Memperluas Basis Nasabah Loyal

Melalui peningkatan aktivitas kampanye dan promosi untuk penguatan merek dan awareness, mendorong akuisisi nasabah baru untuk membangun basis nasabah baru, memperbanyak sistem one-stop market dengan pemberdayaan cross-selling produk dan memperbanyak program literasi dan inklusi keuangan.

#### Expanding Loyal Customer Base

Increasing marketing promotion and campaigning activities to strengthen brand recall and awareness, accelerating acquisition of new customers to expand customer base, increasing the one-stop-shop market through increased product cross-selling and broadening financial literacy and inclusion.



05

#### Pelaksanaan Program Prioritas Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan

Melalui integrasi risiko berkelanjutan ke dalam kebijakan manajemen risiko dan pedoman kebijakan perkreditan bank, penerapan budaya keberlanjutan melalui Panin sustainability culture dan penyusunan sustainability report sebagai media komunikasi kepada stakeholders.

#### Implementing Action Plan on Sustainability Finance as a Priority Program

Integrating sustainability risk into the risk management policy and the Bank's guideline on credit policy, instilling a strong culture of sustainability through the Panin Sustainability Culture and issuing the Sustainability Report as a medium of communication to stakeholders.








## Aksi Kami Bagi Keuangan dan Pembangunan Berkelanjutan




Our Action for Sustainable Finance and Development



# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

Komitmen Keberlanjutan Commitments on Sustainability	Program Keberlanjutan Sustainability Programs	SDGs
<p>Komitmen Mewujudkan Pembangunan Ekonomi yang Maju dan Berkeadilan Commitments on Creating Economic Development that is Progressive and Just</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tercapainya <i>bottom line</i> laba bersih Rp3,12 triliun</li> <li>Distribusi Nilai Ekonomi kepada pemangku kepentingan sebesar Rp16,5 triliun (tahun 2020)</li> <li>Pembiayaan infrastruktur dalam mempercepat proses pembangunan nasional melalui pembiayaan proyek pembangunan/konstruksi sebesar Rp10,12 triliun, termasuk infrastruktur sebesar Rp3,78 triliun</li> <li>Achieving net profit of Rp3.12 trillion</li> <li>Distributing Economic Value to stakeholders amounting to Rp16.5 trillion (year 2020)</li> <li>Financing infrastructure development, accelerating national development by financing construction projects to the tune of Rp10.12 trillion, including Rp3.78 trillion for infrastructure development projects.</li> </ul>	
<p>Komitmen Mendukung Penguatan Inklusi dan Literasi Keuangan di Indonesia Commitments to Support Increased Financial Literacy and Inclusion in Indonesia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) melalui Program Panin Goes to School, SimPel Day dan menjadi Sponsor dalam Finance Expo</li> <li>Program Edukasi Nasabah dan Masyarakat melalui Panin Goes to Community, Panin Goes to Company dan Panin Goes to Campus</li> <li>TabunganKu</li> <li>Tabungan Junior Panin</li> <li>Penyaluran Pembiayaan kepada Sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dan telah memiliki Jaringan SMART Center dan Micro Center</li> <li>Penyediaan Akses Layanan Keuangan di Daerah Tertinggal, yaitu Kupang dan Sorong</li> <li>Pengembangan Digital Banking</li> <li>Berpartisipasi sebagai Anggota Task Force Penerapan Simplifikasi Pembukaan Rekening Efek dan Rekening Dana Nasabah secara Elektronik untuk Meningkatkan Inklusi Jasa Keuangan di Pasar Modal</li> <li>Student Savings Account (SimPel) through the Panin Goes to School program, SimPel Day and sponsoring the Finance Expo.</li> <li>Educational program for Customers and Communities through Panin Goes to Community, Panin Goes to Company and Panin Goes to Campus programs.</li> <li>TabunganKu (mySavings)</li> <li>Panin Junior Savings</li> <li>Loan disbursement to the Micro, Small, and Medium-sized Enterprise (MSME) sector, which has been strengthened by the SMART Center and Micro Center networks.</li> <li>Access to financial services to less-developed regions, Kupang and Sorong.</li> <li>Development of Digital Banking</li> <li>Participating as a Member of the Task Force for Implementing the Simplified Opening of the Customer Fund Trading Account Electronically to Increase Financial Inclusion in the Capital Market.</li> </ul>	
<p>Komitmen Menciptakan Praktik Ketenagakerjaan yang Adil dan Layak Commitments to Labor Practices that are Fair and Decent</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komitmen Penuh terhadap semua Peraturan terkait Hak Asasi Manusia, Pencegahan dan Penghapusan Praktik Pekerja Anak/di Bawah Umur, Pencegahan dan Penghapusan Kerja Paksa, Perlakuan Adil (Non-diskriminasi) dan Menghormati Hak Sipil dan Politik</li> <li>Penciptaan Lapangan Kerja melalui Proses Rekrutmen</li> <li>Pengembangan Kompetensi Karyawan</li> <li>Kepatuhan terhadap Upah Minimum</li> <li>Full commitments towards all regulations pertaining to Human Rights, Prevention and Elimination of Child Labor and Forced Labor, Fair and Non-discriminatory Treatment, and Respect for Civil and Political Rights</li> <li>Creation of Job Opportunities through Recruitment Process</li> <li>Development of Employee Competence</li> <li>Compliance to Minimum Regional Wage.</li> </ul>	



Komitmen Keberlanjutan Commitments on Sustainability	Program Keberlanjutan Sustainability Programs	SDGs
<p>Komitmen Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Commitments to Improve Social Welfare</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan Kegiatan Program Panin Peduli yang berfokus pada Pemberian Bantuan untuk Peningkatan Kesehatan, Kelestarian Lingkungan Hidup, Bantuan Sosial dan Penanggulangan Bencana, Pendidikan dan Olahraga, Kegiatan Keagamaan dan Kegiatan Sosial Lainnya</li> <li>• Implementation of the Panin Cares program that focuses on providing aids and support for Healthcare, Environmental Conservation, Social Contributions and Disaster Reliefs, Education and Sports, Religious Affairs and other Social Activities.</li> </ul>	
<p>Komitmen Menjaga Kelestarian Lingkungan Hidup Commitments Towards Environmental Protection and Conservation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penerapan <i>Environmental and Social Management System</i> (ESMS)</li> <li>• Penyaluran Kredit pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL)</li> <li>• Keikutsertaan dalam Pembukaan <i>Green Sukuk Ritel Seri Sukuk Tabungan ST006</i></li> <li>• Inisiatif Pengurangan Energi Listrik melalui Pemataman Aliran Listrik Ruangan dan Perangkat Kerja Tepat Waktu</li> <li>• Inisiatif Penghematan Kertas (<i>Paperless</i>) melalui Pemanfaatan Kertas Bekas/Kertas Daur Ulang dalam Penggunaan Memo maupun Sarana Pertukaran Informasi Internal lainnya serta Pengembangan Aplikasi <i>Digital</i></li> <li>• Program "<i>People (Not Plastic) for the Planet</i>" sebagai bagian dari program <i>save our planet</i></li> <li>• Program <i>Reforest Indonesia</i> untuk Mengurangi Emisi Gas Rumah Kaca di Indonesia</li> <li>• Implementing <i>Environmental and Social Management System</i> (ESMS)</li> <li>• Disbursing Credit to Businesses with Environmental Orientation (KUBL)</li> <li>• Participating in the Opening of the Retail Series Green Sukuk Savings ST006</li> <li>• Initiatives to Reduce Electricity Use through Scheduled Power Shut-off to Rooms and Working Equipment</li> <li>• Initiatives to Reduce Use of Paper by Using Both Sides of Paper and Recycled Paper for Memos and Other Internal Written information Exchange, and Development of Digital Applications</li> <li>• Enacting the "<i>People (Not Plastic) for the Planet</i>" program as part of the "<i>Save Our Planet</i>" program.</li> <li>• The Indonesia Reforesting Program to Reduce (the Effects of) Greenhouse Gas Emission in Indonesia</li> </ul>	
<p>Komitmen Menerapkan Tata Kelola Keberlanjutan Commitments to Implement Sustainability Governance</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberian Kesempatan yang sama baik kepada Karyawan Pria maupun Wanita untuk Menduduki Posisi Strategis</li> <li>• Deklarasi Anti Fraud: "<i>Zero Tolerance to Fraud</i>"</li> <li>• <i>Certified Fraud Examiner</i> (CFE) kepada Auditor Internal</li> <li>• Equal Opportunity for Male and Female Employees to Fill Strategic Posts</li> <li>• Declaration of Anti Fraud: "<i>Zero Tolerance to Fraud</i>"</li> <li>• <i>Certified Fraud Examiner</i> (CFE) for Internal Auditors</li> </ul>	

# Tentang PaninBank

## About PaninBank

### Daftar Isi

#### Table of Contents

28	Sekilas Perusahaan   Company at a Glance
29	Informasi Umum   General Information
30	Visi, Misi, dan Strategi   Vision, Mission, and Strategy
32	Jejak Langkah   Milestones
35	Bidang Usaha   Line of Business
40	Wilayah Operasional   Operations Area
43	Keanggotaan Asosiasi   Membership in Associations
44	Struktur Organisasi   Organizational Structure
46	Penghargaan   Awards
48	Peristiwa Penting   Event Highlights





# Sekilas Perusahaan [102-2][102-6]

## Company at a Glance [102-2][102-6]

PT Bank Pan Indonesia Tbk, atau PaninBank didirikan dari penggabungan usaha Bank Kemakmuran, Bank Industri Djaja dan Bank Industri dan Dagang Indonesia pada 1971 dengan Akte No. 85 dibuat di hadapan Julian Nimrod Siregar gelar Mangaradja Namora S.H., Notaris di Jakarta. Selanjutnya, PaninBank melakukan penggabungan usaha dengan 4 bank swasta, yaitu PT Bank Lingga Harta, Bank Abadi Djaja, Bank Pembangunan Ekonomi dan Bank Pembangunan Sulawesi. PaninBank meningkatkan pengembangannya dan melakukan kerja sama dengan institusi keuangan internasional Dai-Ichi Kangyo Bank, Jepang, kemudian Credit Lyonnais Perancis, Westpac Banking Corporation Australia yang kemudian diambil alih oleh ANZ Banking Group.

Tahun 1982 merupakan tonggak penting dalam sejarah PaninBank karena pada tahun itu, perusahaan melakukan penawaran saham perdana di Bursa Efek Indonesia. Aksi korporasi itu menjadikan PaninBank sebagai bank pertama di Indonesia yang melantai di bursa saham dengan Kode PNBK.

Sejalan dengan tercatatnya saham di Bursa Efek Indonesia, nama PaninBank disesuaikan menjadi PT Bank Pan Indonesia Tbk. atau disingkat dengan PT Bank Panin Tbk. Bank berkedudukan di Jakarta sesuai dengan Akta PKR No. 45 tgl 4 April 1997 – Not. Benny Kristianto, S.H. di Jakarta (SK Menkeh No. C2-2783. HT.01.04.TH'97 tanggal 17 April 1997 BNRI tanggal 11 Juli 1997 No. 55, TBNRI No. 2740.

PT Bank Pan Indonesia Tbk, or PaninBank was established from the merger of Bank Kemakmuran, Bank Industri Djaja and Bank Industri dan Dagang Indonesia in 1971 with Deed No. 85 made in the presence of Julian Nimrod Siregar gelar Mangaradja Namora S.H., Notary in Jakarta. Subsequently, PaninBank merged with four other private banks, namely PT Bank Lingga Harta, Bank Abadi Djaja, Bank Pembangunan Ekonomi and Bank Pembangunan Sulawesi. PaninBank heightened its business development by engaging with international financial institutions, first with Dai-Ichi Kangyo Bank of Japan, and then with Credit Lyonnais of France, and Westpac Banking Corporation of Australia that was eventually acquired by the ANZ Banking Group.

The year 1982 was a milestone in the history of PaninBank as the Bank made an initial public offering of shares on the Indonesia Stock Exchange. This corporate action made PaninBank the first bank in Indonesia to list its shares on the stock market, with the ticker code PNBK.

With the listing of its shares on the Indonesia Stock Exchange, the name PaninBank became PT Bank Pan Indonesia Tbk. or abbreviated as PT Bank Panin Tbk. The Bank is domiciled in Jakarta in accordance with Notarial Deed PKR No. 45 of 4 April 1997 – by Benny Kristianto, S.H. in Jakarta (Decision Letter Menkeh No. C2-2783. HT.01.04. TH'97 dated 17 April 1997, State Gazette of the Republic of Indonesia, 11 July 1997 No. 55, TBNRI No. 2740.



# Informasi Umum [102-1][102-2][102-3][102-4][102-5][102-6]

## General Information [102-1][102-2][102-3][102-4][102-5][102-6]

	<b>Nama Perusahaan</b> Company Name	PT Bank Pan Indonesia Tbk (PaninBank)
	<b>Informasi Perubahan Nama</b> Name Change Information	Pada 17 April 1997 terjadi penyesuaian nama dari PT Pan Indonesia Bank menjadi PT Bank Pan Indonesia Tbk. On April 17, 1997, PT Pan Indonesia Bank changed its name to PT Bank Pan Indonesia Tbk.
	<b>Tanggal Pendirian</b> Date of Establishment	17 Agustus 1971 August 17, 1971
	<b>Bidang Usaha</b> Line of Business	Perbankan Banking
	<b>Dasar Hukum Pendirian</b> Legal Basis of Establishment	PTBankPanIndonesiaTbk ("Bank") didirikan berdasarkan Akta No. 85 Tanggal 17 Agustus 1972, dibuat dihadapan Julian Nimrod Siregar Gelar Mangaradja Namora S.H., Notaris di Jakarta PT Bank Pan Indonesia Tbk ("Bank") was established based on Deed No. 85 August 17, 1972, made before Julian Nimrod Siregar Gelar Mangaradja Namora S.H., Notary in Jakarta
	<b>Modal Dasar</b> Authorized Capital	Rp9.600.000.000.000
	<b>Modal Ditempatkan Penuh</b> Fully Issued Capital	Rp2.408.764.599.800
	<b>Nama Bursa Efek dan Tanggal Pencatatan</b> Name of the Stock Exchange and Date of Listing	Bursa Efek Indonesia, 28 Oktober 1982 Indonesia Stock Exchange, October 28, 1982
	<b>Kode Saham</b> Ticker Code	PNBN
	<b>ISIN Code</b> ISIN Code	ID1000092703
	<b>Komposisi Pemegang Saham</b> Shareholders Composition	PT Panin Financial Tbk (46,04%) Votraint No. 1103 Pty Limited (38,82%) Publik   Public (15,14%)
	<b>Rencana RUPS Tahunan</b> Annual GMS Plan	9 Juni 2021 June 9, 2021
	<b>Alamat Kantor Pusat</b> Head Office Address	Gedung Bank Panin Pusat Jl. Jenderal Sudirman, Senayan Jakarta 10270, Indonesia Tel. : +62 21 2700545, 5735555 Fax. : +62 21 2700340 E-mail : panin@panin.co.id Situs : www.panin.co.id



# Visi, Misi, dan Strategi

Vision, Mission, and Strategy



## VISI MISI [102-16]

Vision Mission [102-16]

### Menjadikan PaninBank Bank Terkemuka dalam Perbankan Komersial dan Ritel

To Transform PaninBank as a Leading Bank in Commercial and Retail Banking

Seluruh hal yang tercantum dalam visi dan misi, serta strategi perusahaan telah disepakati dan dituangkan dalam Rencana Kerja Jangka Panjang Perusahaan.

All matters stated in the vision and mission, as well as the company's strategy have been agreed upon and set in the Company's Long Term Work Plan.



## NILAI-NILAI PERUSAHAAN [102-16]

Corporate Value [102-16]

Bank menerapkan I-CARE sebagai nilai-nilai Perusahaan dalam semua aspek kerja guna mencapai visi dan misi PaninBank untuk terus maju.

The company implement I-CARE as the Company's values in all aspects of work to achieve PaninBank's vision and mission to move forward.

# I CARE

### INTEGRITY

Jujur, dapat dipercaya, beretika, terbuka, dan bertindak sesuai dengan etos kerja yang baik.

Honest, trustworthy, ethical, transparent, and act according to good work ethic.

### COLLABORATION

Berlaku sebagai satu Panin, kerja sama sebagai satu tim, berbagi visi, nilai, dan tujuan, agar dapat meraih bersama hasil yang terbaik.

Act in unity as Panin, cooperate as one team and share the vision, values, and goals to attain the best results.

### ACCOUNTABILITY

Berhubungan dengan rasa memiliki, tanggung jawab, dan bertindak sesuai peraturan.

Having sense of belonging, responsibility, and act in accordance with the regulations.

### RESPECT

Menghargai dan mendengarkan pendapat orang lain.

Respect and listen to other people's opinion.

### EXCELLENCE

Performa yang baik, inovasi, belajar, hasrat, percaya diri dan berani, serta keinginan untuk menjadi yang terbaik.

Better performance, innovation, learning, desire, confidence and courage, and willingness to be better.





# STRATEGI

## Strategy

### ○ Nasabah

Fokus pada nasabah, memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan terpadu dan bernilai tambah.

### ○ Produk

Mengembangkan dan mendistribusikan produk-produk yang inovatif untuk mendukung keberhasilan nasabah.

### ○ Distribusi

Membangun kemampuan saluran distribusi *multi-channel* untuk menjangkau nasabah di seluruh Indonesia dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

### ○ Customers

To focus on the customers, understand their needs and provide integrated services with added values.

### ○ Products

To develop and distribute innovative products to support the success of customer's.

### ○ Distribution

To establish a multi-channel distribution network to reach customer's throughout Indonesia and to support regional economic growth.

### ○ Efisiensi

Mentransformasi ulang proses pelayanan untuk mempercepat transaksi nasabah dan memberikan pelayanan yang efisien dan kompetitif melalui perkembangan teknologi.

### ○ Staf

Mensosialisasikan dan meningkatkan budaya Perusahaan untuk menghargai sepenuhnya pencapaian individu dan terus memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan produktivitas yang lebih tinggi.

### ○ Pemegang Saham

Mendayagunakan ketangguhan-ketangguhan inti dan *franchise value* kami untuk mencapai kinerja yang memuaskan agar dapat memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan.

### ○ Efficiency

To transform business processes, accelerate customer's transaction and provide efficient and competitive services through technology development.

### ○ Staff

To socialize and enhance the company culture to fully appreciate individual achievement and continuously motivate the employees to provide better services and improve productivity.

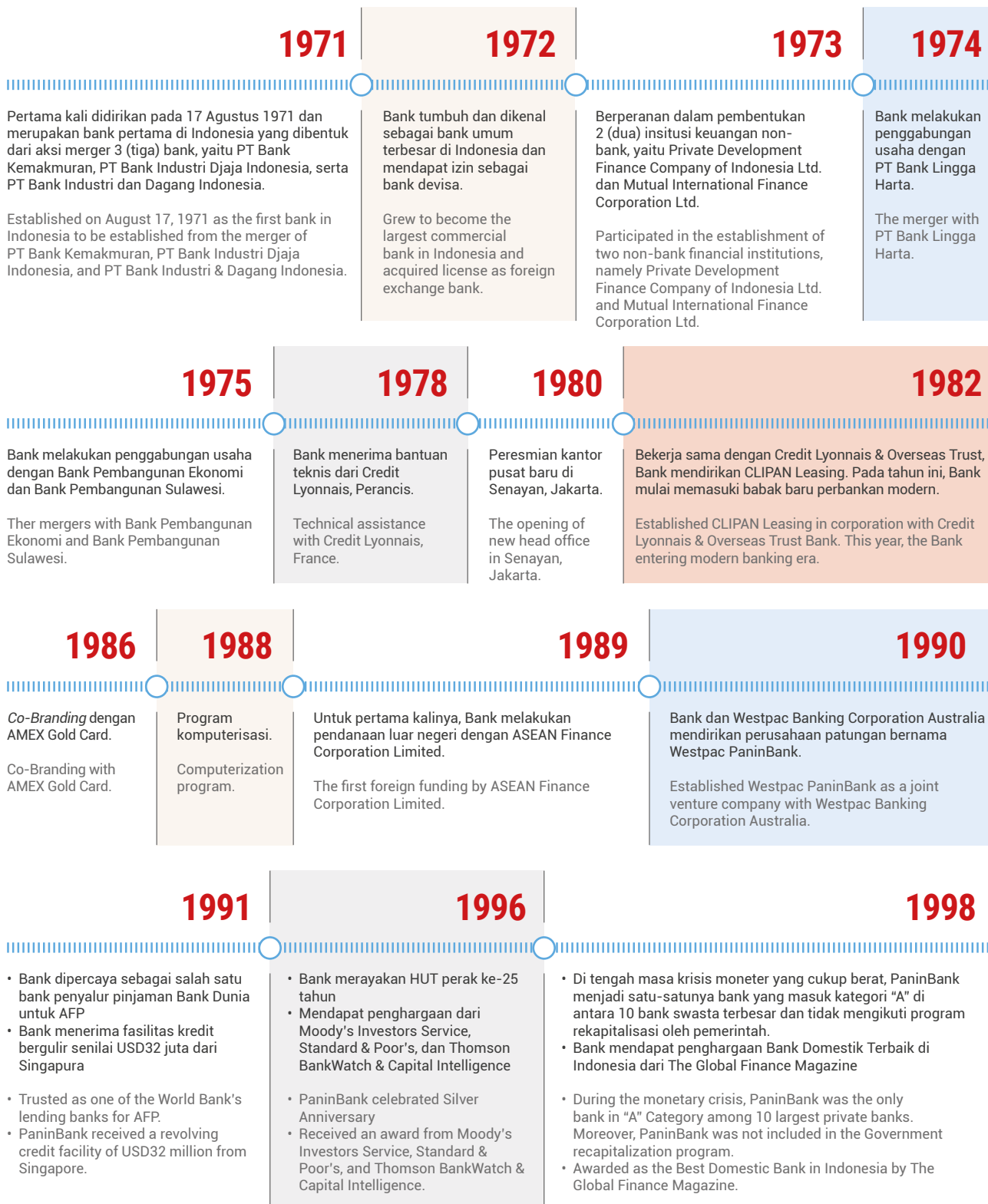
### ○ Shareholders

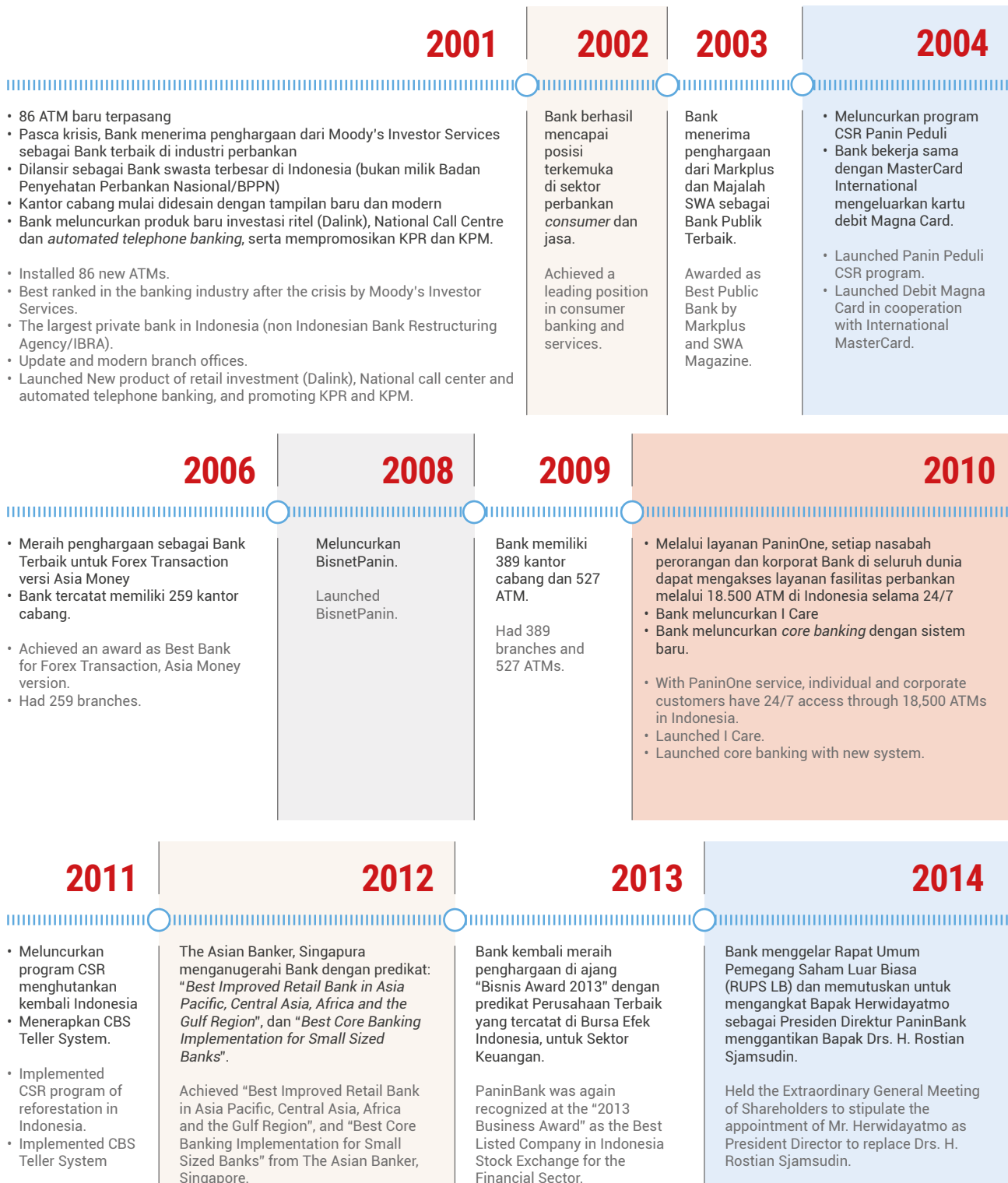
To leverage the foundation of our core business and franchise value and achieve satisfactory performance to increase the shareholders values.



# Jejak Langkah

## Milestones







## Jejak Langkah

### Milestones

2015

- Bank meluncurkan produk baru bernama: "Program Tabungan Super Bonanza 2015 dengan total hadiah mencapai Rp100 miliar"
- Meluncurkan InternetPanin.
- Launched Super Bonanza 2015 Savings Program with total prize of Rp100 billion.
- Launched InternetPanin.

2016

- Bank bergabung dengan jaringan ATM Prima BCA dan menandatangani *Co-Branding Flazz* BCA
- Peluncuran aplikasi MobilePanin
- Joined ATM Prima BCA network and signed *Co-Branding Flazz* BCA.
- Launched the MobilePanin application

2017

- Bank menandatangani jalinan kesepakatan strategis terkait uang elektronik atau e-money dengan Bank Mandiri
- Bank bekerja sama dengan Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri menandatangani kesepakatan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK), data kependudukan, dan KTP elektronik
- Bank meluncurkan produk Tabungan Rekening Dana Nasabah (RDN) Panin dan pembukaan perdagangan di Bursa Efek Indonesia
- A strategic agreement was signed regarding e-money with Bank Mandiri.
- Signing of Cooperation Agreement on the Utilization of Population Identification Number (NIK), Population Data, and Electronic Identity Card with Dukcapil.
- PaninBank launched RDN Panin at Indonesia Stock Exchange Building (IDX)

2018

Bank menerbitkan obligasi dan Obligasi Subordinasi sebesar Rp6,802 triliun.

The Company successfully completed the issuance of Bonds and Subordinated Bonds, amounting to Rp6.802 trillion.

2019

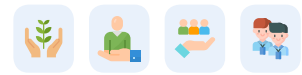
PaninBank resmi ditetapkan masuk kategori Bank Umum Kegiatan Usaha 4 (BUKU 4) sebagaimana ditetapkan melalui Surat OJK No. S-15/PB.33/2019 tanggal 11 Maret 2019.

Determined as BUKU 4 category bank based on OJK Letter No. S-15/PB.33/2019 dated March 11, 2019.

2020

PaninBank dinobatkan sebagai Bank yang memiliki nasabah paling loyal dalam Survei *Satisfaction, Loyalty & Engagement* (SLE) 2020 yang dilakukan InfoBank bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia.

PaninBank has been named as the Bank with the most loyal customers in 2020 Satisfaction, Loyalty & Engagement (SLE) Survey conducted by InfoBank in collaboration with Marketing Research Indonesia.



# Bidang Usaha <sup>[102-2]</sup>

## Line of Business <sup>[102-2]</sup>

### Kegiatan Usaha Sesuai Anggaran Dasar

Sebagaimana termaktub di dalam Anggaran Dasar Bank, adapun tujuan utama kegiatan usaha Bank adalah menjalankan usaha sebagai bank umum. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut, Bank dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya dipersamakan dengan itu
2. Memberikan kredit baik kredit jangka menengah, panjang atau pendek maupun jenis lainnya yang lazim dalam dunia perbankan
3. Menerbitkan surat pengakuan utang
4. Membeli, menjual atau menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  - a) Surat-surat wesel, termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat tersebut
  - b) Surat pengakuan utang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat tersebut
  - c) Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah
  - d) Sertifikat Bank Indonesia (SBI)
  - e) Obligasi
  - f) Surat promes yang dapat diperdagangkan dengan berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun
  - g) Surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada Bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasar suatu kontrak
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tercatat di bursa efek

### In accordance with the Articles of Association

As stipulated in the Bank's Articles of Association, the main objective of the establishment of PaninBank, is to engage in commercial banking business. To achieve this objectives, the Bank may carry out the following business activities:

1. Collecting funds from the public in the form of demand deposits, time deposits, certificates of deposit, savings and/or other forms equivalent;
2. Providing credit both medium, long or short term credit and other types that are prevalent in the banking industry;
3. Issuing promissory notes;
4. Purchasing, selling or insuring at its own risk or for the benefit of and at the behest of its customers:
  - a) Bill of Exchange including those accepted by the bank with the maturity period no more than the normal trading practice of such bills;
  - b) Promissory notes and other with the validity period no more than the normal trading practices of such notes;
  - c) Treasury Paper and Government Guarantee;
  - d) Bank Indonesia Certificate;
  - e) Bonds;
  - f) Promissory Notes that can be traded with the maturity period no more than one year;
  - g) Other marketable securities with the maturity period of one year.
5. Transferring money, for the benefit of individual and for the benefit of customers;
6. Placing funds at, borrowing funds from, or lending funds for other banks either by using mail, telecommunication media or notes on the performance, cheque or other tools.
7. Accepting payment from the receivables of marketable securities and making calculation with or between the third parties.
8. Providing a place to store valuable goods and securities
9. Providing custody services for the benefit of other party under a contract
10. Undertaking fund placement from customer to other customer in the form of marketable securities having been listed in the stock exchange;



## Bidang Usaha

Line of Business

11. Membeli agunan baik semua maupun sebagian melalui pelelangan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya
12. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kredit dan kegiatan wali amanat
13. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia

### Kegiatan Usaha pada Tahun Buku

Seluruh kegiatan usaha yang dijalankan Bank pada tahun buku telah sesuai dengan kegiatan usaha sebagaimana tercantum didalam Anggaran Dasar Bank.

## PRODUK DAN LAYANAN

### Produk

#### Produk Simpanan

- **Tabungan Panin**  
Tabungan dalam mata uang Rupiah bagi nasabah perorangan dan memberikan banyak keuntungan, seperti program undian berhadiah, *point reward*, dan akses transaksi perbankan yang komplit.
- **Tabungan Junior**  
Tabungan dalam mata uang Rupiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dengan rentang umur 0 - 18 tahun dan memberikan berbagai macam keuntungan, seperti bebas biaya administrasi setiap bulan dan dilengkapi kartu ATM/Debit dengan desain yang menarik

11. Purchasing either all or some part of collateral through a bidding in the event that a debtor fails to meet its obligation to the Bank, with a provision that such purchased collateral shall be disbursed immediately;
12. Conducting factoring activities, credit card business and trustee;
13. Performing foreign exchange activities according to the regulations issued by Bank Indonesia;

### Business Activities in the Fiscal Year

All business activities carried out during the year under review are in line with those stipulated in the Company's Articles of Association.

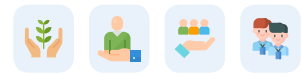
## PRODUCTS AND SERVICES

### Products

#### Savings Products

- **Tabungan Panin**  
Savings account in Rupiah for individuals with a variety of benefits including prize drawing, reward points, and complete access to banking transactions.
- **Tabungan Junior**  
Savings account in Rupiah for kids between 0-18 years old offering benefits such as free monthly administration fees and attractively designed ATM/Debit Card's.





- **Tabunganku**  
Tabungan dalam mata uang Rupiah bagi nasabah perorangan dengan keunggulan bebas biaya administrasi bulanan, serta setoran awal yang ringan. TabunganKu adalah produk bersama dengan bank-bank terkemuka di Indonesia.
- **Tabungan Rencana**  
Tabungan dalam mata uang Rupiah bagi nasabah perorangan dalam hal perencanaan dana di waktu yang akan datang (pendidikan, pernikahan, dan pensiun) dengan berbagai keuntungan seperti suku bunga yang kompetitif, gratis perlindungan asuransi jiwa, setoran bulanan tetap yang terjangkau.
- **Simpanan Pan Dollar**  
Rekening simpanan bagi nasabah perorangan dengan pilihan berbagai macam mata uang asing yang lengkap, serta keuntungan lainnya seperti kurs jual beli valuta asing yang kompetitif, fasilitas setor/tarik Bank notes USD tanpa biaya, dan akses transaksi perbankan yang komplit.
- **Tabanas Panin**  
Tabungan dalam mata uang Rupiah bagi nasabah perorangan dengan suku bunga kompetitif, serta menawarkan akses transaksi perbankan yang lengkap.
- **Giro**  
Rekening simpanan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam berbagai pilihan mata uang, yang dilengkapi dengan akses transaksi perbankan yang lengkap, dan kurs jual beli yang bersaing yang dapat membantu kelancaran bisnis nasabah.
- **Deposito**  
Simpanan dalam mata uang Rupiah maupun valuta asing dengan jangka waktu tertentu dan suku bunga yang kompetitif bagi nasabah perorangan maupun perusahaan.

#### Produk Pinjaman

- **Kredit Express Panin**  
Kredit tanpa jaminan yang prosesnya sangat mudah dan cepat, dengan angsuran fleksibel selama 36 bulan, dan suku bunga yang kompetitif.
- **Kredit Pemilikan Rumah (KPR)**  
Fasilitas kredit bagi nasabah perorangan yang digunakan khusus untuk pembelian/renovasi rumah, ruko, villa, atau apartemen.

- **Tabunganku**  
Savings account in Rupiah for individual customers with free monthly administration fee, and low minimum initial deposit. TabunganKu is a saving program organized jointly by several leading banks in Indonesia.
- **Tabungan Rencana**  
Savings in Rupiah currency for individual customers to help plan future finances (education, marriage and retirement) with various benefits such as competitive interest rates, free life insurance protection, affordable fixed monthly deposits.
- **Simpanan Pan Dollar**  
Savings account for individual customers offering variety of Foreign Currencies, as well as other benefits such as competitive exchange rate, free USD Banknotes deposit/withdraw facility, complete access to banking services.
- **Tabanas Panin**  
Savings account in Rupiah for individual customers giving competitive interest rates and complete access to banking services.
- **Demand Deposit**  
Deposit account for individual and corporate customers in various currencies, complete with full access to banking services, competitive exchange rate facilitating business transaction of customers.
- **Time Deposit**  
Deposits in Rupiah or other foreign currencies with certain time period with competitive interest rates for individual and corporate customers.

#### Loan Products

- **Kredit Express Panin**  
Personal loan without collateral, featuring easy and quick process with flexible instalments up to 36 months and competitive interest rate.
- **Mortgage Loan**  
Loan facility for individual customers to purchase/renovate house, shophouse, villa or apartment.



## Bidang Usaha

### Line of Business

- **Kredit Serba Guna**  
Kredit yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan dengan persyaratan mudah, dengan pilihan 2 (dua) jenis pinjaman: Rekening Koran atau Angsuran.
- **SMART Panin**  
*Small Medium and Retail Trade Panin*, pinjaman/ pembiayaan bagi usaha kecil dan menengah yang tersedia dalam berbagai pilihan: pinjaman modal kerja, pinjaman investasi, SMART Trade Finance Import dan Export, SMART Trade Service, dan Bank Garansi.
- **Kredit Mikro**  
Fasilitas pinjaman untuk pengembangan usaha kecil atau *home industry* dengan nominal pinjaman tertentu.
- **Credit Card**  
Kartu kredit PaninBank untuk memudahkan nasabah perorangan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan di seluruh dunia yang dilengkapi berbagai penawaran dan fasilitas menarik.
- **Kredit Korporasi**  
Fasilitas pinjaman berupa *cash* maupun *non-cash loan* dan layanan perbankan lainnya untuk kebutuhan modal kerja atau investasi usaha.
- **Kredit Sindikasi**  
Pelayanan pengaturan pembiayaan bersama dengan beberapa bank lain untuk badan usaha berskala besar.
- **Multipurpose Loan**  
A loan facility with simple requirements offering 2 (two) types of loan: Overdraft Facility or Instalment Loan.
- **SMART Panin**  
Panin's Small Medium and Retail Trade, loan/ financing facility for small and medium businesses that is available in these formats: working capital loan, investment loan, SMART Trade Finance Import and Export, SMART Trade Service, and Bank Guarantee.
- **Micro Loan**  
Loan facility for small businesses or home industry with a certain amount of loan.
- **Credit Card**  
PaninBank's Credit Card facilitates individual customers to do banking transaction worldwide with many attracting offers and facilities.
- **Corporation Loan**  
Loan facility in the form of cash and non-cash loan and other banking services for working capital or business investment.
- **Syndicated Loan**  
Financing administration service together with other banks to help financing a large-scale business.

### Perbankan Elektronik

- **ATM**  
Layanan perbankan selama 24 jam melalui jaringan elektronik untuk transaksi tunai dan non-tunai dengan menggunakan *Automatic Teller Machine* (ATM).
- **Call Panin**  
Layanan perbankan selama 24 jam melalui jaringan elektronik untuk transaksi non-tunai melalui *Interactive Voice Recorded* (IVR) dengan menggunakan pesawat telepon.
- **Electronic Banking**
  - **ATM**  
24-hour electronic banking service for cash and non-cash transactions through automatic teller machine (ATM).
  - **Call Panin**  
24-hour electronic banking service for non-cash transaction through Interactive Voice Recorded (IVR) via telephone.





- **Mobile Panin**  
Layanan perbankan 24 jam melalui jaringan elektronik untuk transaksi non-tunai melalui internet dengan menggunakan *handphone*.
- **Internet Panin**  
Layanan perbankan 24 jam melalui jaringan elektronik untuk transaksi non-tunai melalui internet dengan mengakses klik InternetPanin.com.
- **Biznet Panin**  
Layanan perbankan 24 jam melalui jaringan elektronik untuk transaksi non-tunai melalui internet khusus baik bagi nasabah pebisnis perorangan maupun perusahaan dengan mengakses klik [www.panbib.com/paninbib](http://www.panbib.com/paninbib).

#### Layanan

- **Cash Management**  
Pelayanan dalam hal pengelolaan transaksi keuangan untuk memudahkan nasabah bisnis dan perusahaan, seperti: fasilitas *supplier payment*, *auto collection*, dan *payroll processing*.
- **Panin Remittance**  
Layanan pengiriman uang ke seluruh dunia yang cepat dan aman dengan pilihan berbagai macam mata uang asing, serta kurs yang kompetitif.
- **Rekening Dana Nasabah (RDN) Panin**  
Tabungan Rekening Dana Nasabah Panin (RDN Panin) adalah rekening yang ditujukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk penyelesaian transaksi di Pasar Modal. Pembukaan rekening dilakukan melalui Perusahaan Efek yang telah bekerja sama dengan PaninBank.
- **Panin Prioritas**  
Layanan perbankan untuk nasabah-nasabah tertentu yang dilengkapi dengan ruang tunggu dan *teller* khusus.
- **Save Deposit Box (SDB) Panin**  
Layanan penyewaan kotak simpanan untuk surat-surat penting atau barang berharga lainnya pada tempat yang aman dan terlindungi.

- **Mobile Panin**  
24-hour electronic banking service for non-cash transaction through short message service (SMS) via mobile phone.
- **Internet Panin**  
24-hour electronic banking service for non-cash transaction through internet by accessing InternetPanin.com.
- **Biznet Panin**  
24-hour electronic banking service for non-cash transaction through internet designed special for individual and corporate business customers by accessing [www.panbib.com/paninbib](http://www.panbib.com/paninbib).

#### Other Services

- **Cash Management**  
Service of cash transaction management for business or corporate customers such as supplier payment, auto collection and payroll processing facilities.
- **Panin Remittance**  
A safe and quick money transfer facility in foreign currencies to all over the world with competitive exchange rates.
- **Rekening Dana Nasabah (RDN) Panin**  
RDN Panin is an account for individual and corporate customers for settlement of transactions in the Capital Market. Account opening is done through a Securities Company that has been working with PaninBank.
- **Panin Prioritas**  
Banking service for distinguished customers offering special facilities such as private lounge and dedicated tellers.
- **Save Deposit Box (SDB) Panin**  
Safe deposit box rental service to keep customer's valuable documents or goods in a safe and secured place.



# Wilayah Operasional [102-4][102-6]

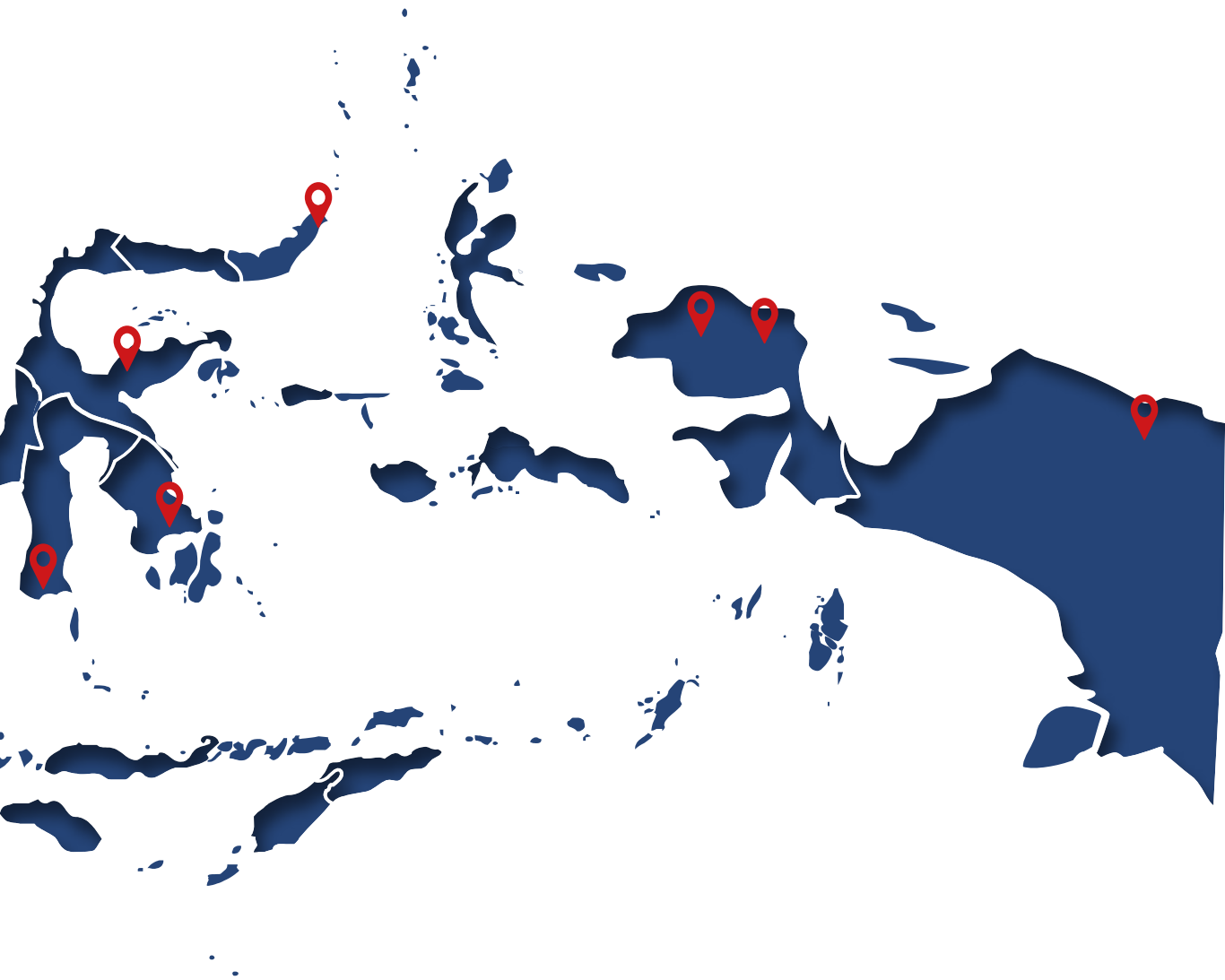
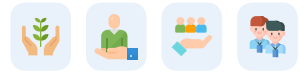
## Operations Area [102-4][102-6]

Hingga akhir tahun 2020, PaninBank memiliki 506 jaringan kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan satu perwakilan di luar negeri yaitu Singapura.

As of year-end 2020, PaninBank had an operating network of 506 offices throughout Indonesia and one overseas representative office in Singapore.



Jenis Kantor	Jumlah Total	Type of Office
Kantor Wilayah (Kanwil)	1	Regional Offices
Kantor Cabang (KC)	57	Branch Offices (KC)
Kantor Cabang Pembantu (KCP)	423	Sub Branch Offices (KCP)
Kantor Kas (KK)	25	Cash Offices(KK)
Perwakilan	1	Representative
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>Total</b>



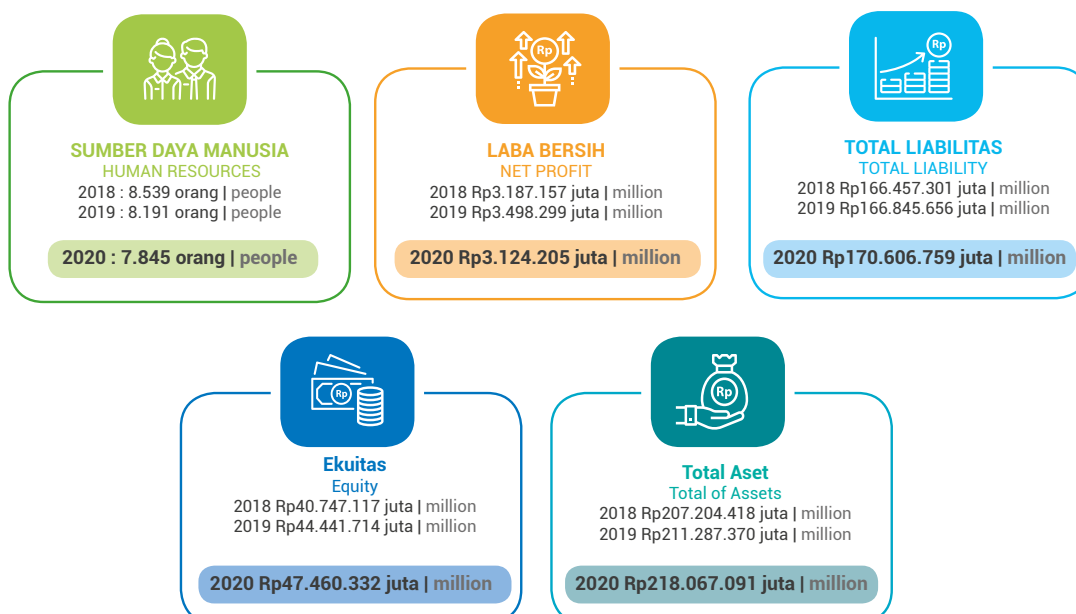
### Jenis Nasabah yang Dilayani Number of Customers Served



### Sektor yang Dilayani Sectors Served

Pertanian, Perburuan, dan Kehutanan Agriculture, Hunting and Forestry	Listrik, Gas, dan Air Electricity, Gas and Water	Transportasi, Pergudangan, dan Komunikasi Transportation, Warehousing and Communication	Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial Health Services and Social Activities
Perikanan Fishery	Konstruksi Construction	Perantara Keuangan Financial Intermediaries	Jasa Masyarakat, Sosial Budaya, Hiburan, dan Perorangan Lainnya Community Services, Social Culture, Entertainment, and Other Individuals
Pertambangan dan Penggalian Mining and Excavation	Perdagangan Besar dan Eceran Great and Retail Trade	Real Estate, Usaha Persewaan, dan Jasa Perusahaan Real Estate, Business Rental, and Company Services	Kegiatan yang Belum Jelas Batasannya Activities that are not clearly limited
Industri Pengolahan Processing Industry	Penyediaan Akomodasi dan Penyediaan Makanan Minum Provision of Accommodation and Food Supply	Jasa Pendidikan Education Services	Lainnya Others

### Skala Organisasi [102-7] Organizational Scale [102-7]





## RANTAI PASOKAN [102-9]

Selama tahun 2020, PaninBank bekerja sama dengan berbagai pemasok di lingkup nasional dan internasional, untuk mendukung bisnis PaninBank di bidang perbankan maupun untuk memenuhi kebutuhan operasional kantor. Jenis pemasok yang menjadi mitra PaninBank terdiri dari beberapa bidang, diantaranya yaitu Peralatan dan Kebutuhan Kantor, Pemeliharaan dan Perbaikan, Information & Technology serta Jasa Konsultasi.

## SUPPLY CHAIN [102-9]

Throughout 2020, PaninBank collaborated with a number of domestic and international suppliers, in support of PaninBank's business in banking as well as to meet operating supplies. The types of vendors that serve PaninBank are mainly for office supplies and equipment, maintenance and repairs, information and technology, and consultancy services.

# Keanggotaan Asosiasi [102-13]

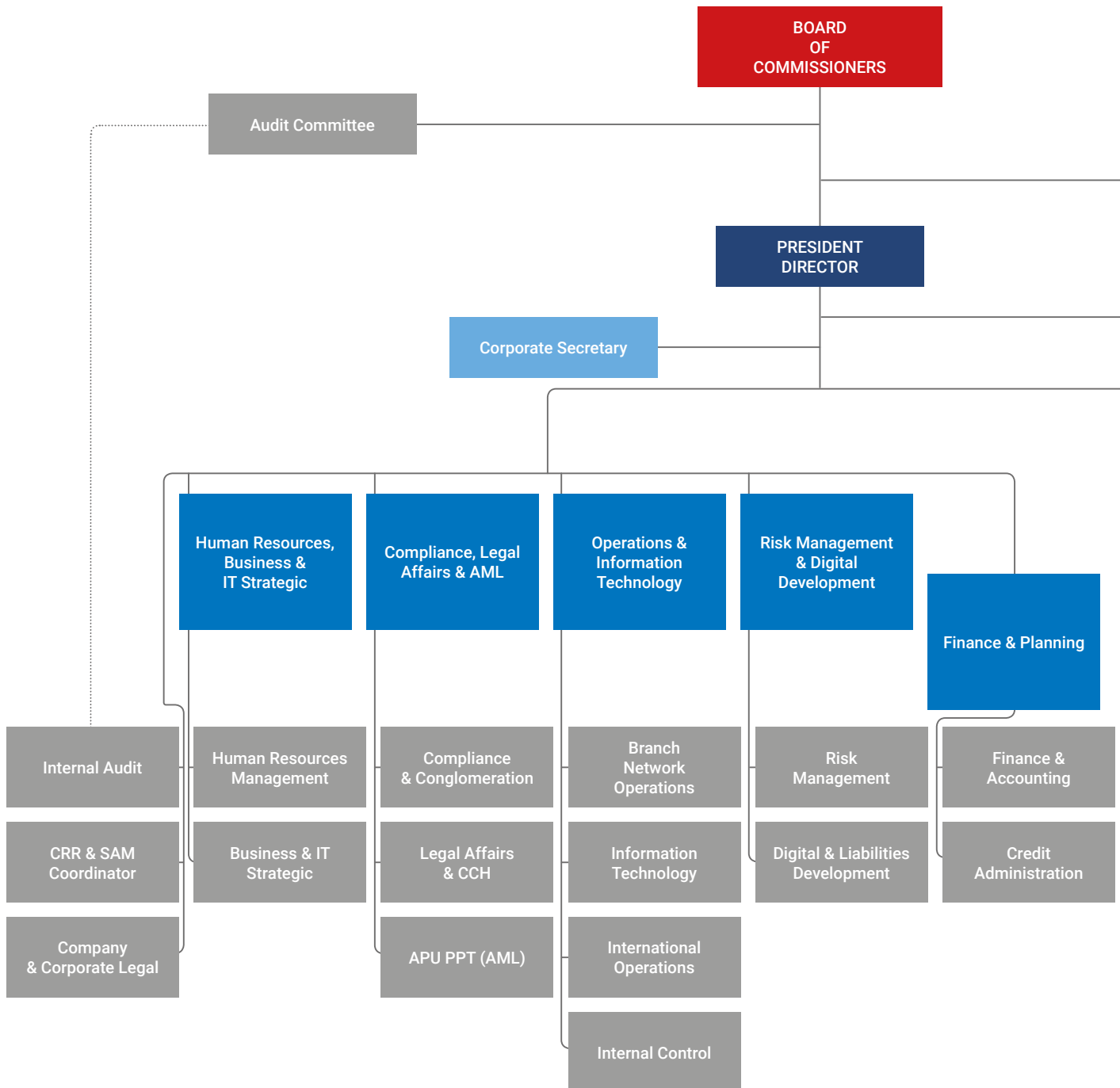
## Membership in Associations [102-13]

Nama Asosiasi Name of Associations	Kedudukan dalam Asosiasi Membership Status	Lingkup Scope
Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS) National Banking Association (PERBANAS)	Anggota   Member	Nasional   National
Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) Indonesian Payment System Association (ASPI)	Anggota   Member	Nasional   National
Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Indonesian Banker's Association (IBI)	Anggota   Member	Nasional   National
Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN) Indonesian Chamber of Commerce (KADIN)	Anggota   Member	Nasional   National
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)	Anggota   Member	Internasional   International
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Indonesian Alternative Banking Arbitrary Settlement (LAPSPI)	Anggota   Member	Nasional   National
Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI) Indonesian Sustainability Finance Initiative (IKBI)	Anggota   Member	Nasional   National
Indonesian Corporate Secretary Indonesian Corporate Secretary Association (ICSA)	Anggota   Member	Nasional   National



# Struktur Organisasi [102-18]

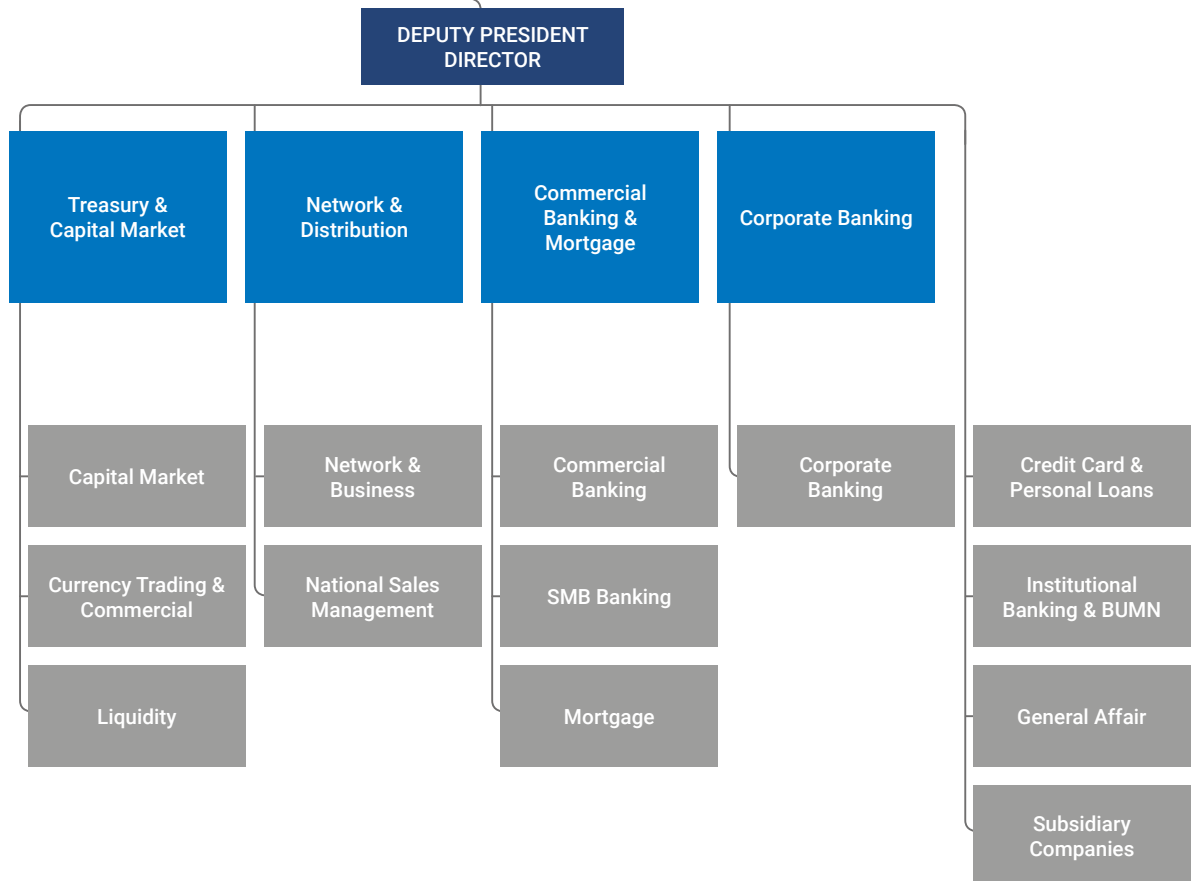
Organizational Structure [102-18]





Commissioner Committee

Executive Committees



- Commissioner Committee:**
- Risk Monitoring Committee
  - Remuneration & Nomination Committee

- Executive Committee:**
- Asset & Liability Committee
  - Credit Policy Committee
  - IT Steering Committee
  - Risk Management Committee
  - Integrated Risk Management Committee
  - Integrated Governance Committee

# Penghargaan

## Awards

### Februari | February

#### Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award V 2020

3<sup>rd</sup> - The Best Corporate Secretary & Corporate Communication Award V 2020

Category Public Company (Bank); Sektor BUKU 4 (Rank 3<sup>rd</sup>)

Economic Review



#### Piagam Penghargaan PMI

Kegiatan donor darah dengan menghimpun 474 kantong labu darah.

Blood Donations, collecting 474 blood pumpkin bags.

Palang Merah Indonesia



#### Infobank Satisfaction, Loyalty & Engagement Awards 2020

- Peringkat I Kategori Loyalty Index 2020;
- Peringkat II Kategori SLE Index 2020;
- Peringkat II Kategori Satisfaction Index 2020; dan
- Peringkat III Kategori Satisfaction Index 2020 Fisik
- Rank I 2020 Loyalty Index Category;
- Rank II in the SLE Index 2020 Category;
- Rank II Category Satisfaction Index 2020; and
- Rank III for the 2020 Physical Satisfaction Index Category organized

Marketing Research Indonesia



### Oktober | October

#### Indonesia Finance Award III 2020

The Big 3 Public Company for Bank (BUKU 4); Score (A) Platinum Award (Very excellent) Financial Zoominar & Indonesia Finance Award III 2020.

Economic Review



### November | November

#### SimPel Award 2020

Bank Perkembangan SimPel Terbaik Kategori Bank Umum The Best SimPel Development Commercial Bank Category

OJK (Otoritas Jasa Keuangan)







## November | November

### Indonesia Information Technology Award - III - 2020

The BiG 7 IT for Public Company  
Platinum Award  
(Score A – Very Excellent)  
Category: Bank - BUKU 4

Economic Review



### Penghargaan Top 10 Most Outstanding People

Bapak Mu'min Ali Gunawan menerima penghargaan dalam acara Membangun Manusia Indonesia yang Sehat, Humanis, Profesional, dan Berintegritas Mr. Mu'min Ali Gunawan awarded in the event of Building a Healthy Indonesian Human, Humanist, Professional, and Integrity

Infobank dan The Asian Post



## Desember | December

### Bank Indonesia Award 2020

Peserta Sistem BI-RTGS dan BI-SSSS Terbaik Bank BUKU 3 dan 4.  
Participant of The Best BI-RTGS and BI-SSSS - Bank BUKU 3 dan 4

Bank Indonesia



### Bank Indonesia Award 2020 – Tingkat Provinsi Riau

- Penukaran Kolektif UPK 75 Terbanyak - Tier 2 Juara 1
- Realisasi Penarikan Sesuai Proyeksi - Juara 1
- Petugas Kliring Teladan – Juara 3

Bank Indonesia



### Operational Excellence Award III 2020

3<sup>rd</sup> – The Best Indonesia Operational Excellence Award  
Category: Bank Swasta BUKU 4 - Public Company;  
Score: A - Platinum Award (Very Excellent).

Economic Review – Indonesia



### ATM Bersama

The Most Transaction Growth Members Meeting ATM Bersama Tahun 2020.

Artajasa - ATM Bersama





# Peristiwa Penting

## Event Highlights

### Januari | January



#### Launching Savings Bond Ritel (SBR) Seri SBR009

PaninBank dalam acara *launching* masa penawaran Savings Bond Ritel (SBR) Seri SBR009 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu pada tanggal 27 Januari 2020.

#### Launching of Retail Savings Bond (SBR) Series SBR009

PaninBank in the launching of the Retail Savings Bond (SBR) Series SBR009 organized by the DJPPR, Ministry of Finance on January 27, 2020.

### Februari | February



#### PaninPeduli Donor Darah KCU Sangaji

Kegiatan PaninPeduli donor darah KCU Sangaji yang berlangsung tanggal 17 Februari 2021.

#### PaninPeduli Blood Donation at KCU Sangaji

The activity of PaninPeduli blood donation at KCU Sangaji which took place on February 17, 2021.



#### Launching Sukuk Ritel 012

PaninBank dalam acara *launching* masa penawaran Sukuk Ritel SR012 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu pada tanggal 29 Februari 2020.

#### Launching of Retail Sukuk 012

PaninBank in the launching of the SR012 Retail Sukuk offering period held by the Ministry of Finance's DJPPR on February 29, 2020.



#### Infobank Satisfaction, Loyalty & Engagement Awards 2020

PaninBank menerima 4 (empat) penghargaan dari Infobank yang bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia pada tanggal 20 Februari 2020.

#### Infobank Satisfaction, Loyalty & Engagement Awards 2020

PaninBank received 4 (four) awards from Infobank in collaboration with Marketing Research Indonesia on February 20, 2020.



PaninBank mengadakan rapat kerja bersama.

PaninBank held a joint working meeting.

### Maret | March



#### Peluncuran Panin Super Bonanza 2020

Bapak Herwidayatmo bersama Ibu Roosniati Salihin mengadakan *press conference* peluncuran program tabungan berhadiah Panin Super Bonanza 2020.

#### Launch of the Panin Super Bonanza 2020

Mr. Herwidayatmo together with Mrs. Roosniati Salihin held a *press conference* for launch of the Panin Super Bonanza 2020 savings program.



## April | April



### Donasi PaninBank untuk Tim Bluebird

PaninBank melalui PaninPeduli menyerahkan donasi untuk Tim Bluebird pada 17 April 2020 bertempat di kantor pusat Bluebird Jakarta.

### PaninBank Donation for Bluebird Team

PaninBank through PaninPeduli handed over donations to the Bluebird Team on April 17, 2020 at the Bluebird Jakarta head office.

## Mei | May



### Donasi PaninBank melalui PaninPeduli di Kota Padang

PaninBank KCU Padang menyerahkan donasi berupa paket sembako dan *faceshield* ke 3 lembaga sosial di kota Padang, yaitu Himpunan Bersatu Teguh (HBT), Himpunan Tjinta Teman (HTT) dan Perkumpulan Sosial Katolik dan Pemakaman (PSKP St. Yusuf Padang). Selanjutnya seluruh bantuan akan didistribusikan langsung oleh ketiga lembaga tersebut kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

### PaninBank Donation through PaninPeduli in Padang

PaninBank KCU Padang handed over donations of food packages and *faceshields* to 3 social institutions in Padang, namely Himpunan Bersatu Teguh (HBT), Himpunan Tjinta Teman (HTT) and the Catholic Social Association and Cemeteries (PSKP St. Yusuf Padang). Furthermore, all aid will be distributed directly through three social Institutions to those in need.



PaninBank mendonasikan 250 Alat Pelindung Diri (APD) untuk tenaga medis melalui RSUP Cipto Mangunkusumo Jakarta.

PaninBank donated 250 Personal Protective Equipment (PPE) for medical personnel through Cipto Mangunkusumo Hospital, Jakarta.



### Donasi PaninBank untuk Petugas PMI dan Tenaga Medis

PaninBank mendonasikan 1.000 pasang APD untuk PMI. Bantuan diserahkan oleh Direktur Kepatuhan PaninBank, Bpk. Antonius Ketut dan diterima oleh Ketua Umum PMI Pusat, Bapak H.M Jusuf Kalla, di Kantor PMI Pusat pada 20 Mei 2020.

### PaninBank Donation for PMI Officers and Medical Personnel

PaninBank donated 1,000 pairs of Personal Protective Equipment (PPE) for PMI. The assistance was handed over by the Compliance Director of PaninBank, Mr. Antonius Ketut and received by the Chairman of PMI Pusat, Mr. H.M Jusuf Kalla, at the PMI Central Office on May 20, 2020.



## Peristiwa Penting

Event Highlights

### Mei | May



#### Donasi PaninBank untuk RSUD Bendan Pekalongan

PaninBank menyerahkan donasi 4.000 *Surgical Face Masker* kepada Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Pekalongan. Bantuan ini diserahkan langsung oleh Sub Branch Manager Pekalongan, Bapak Michael Laloy.

#### PaninBank Donation for Bendan Pekalongan Regional Hospital

PaninBank handed over a donation of 4,000 Surgical Face Masks to the Regional General Hospital at Bendan Pekalongan. This assistance was given directly by the Sub Branch Manager of Pekalongan, Mr. Michael Laloy.



#### PaninPeduli Kota Yogyakarta

PaninBank Yogyakarta membagikan 500 paket Sembako kepada masyarakat yang tinggal di sekitar kantor-kantor Cabang PaninBank Yogyakarta.

#### PaninPeduli for Yogyakarta

PaninBank Yogyakarta distributed 500 food packages to communities around PaninBank Yogyakarta Branch offices.

### Juni | June



Sebagai mitra distribusi, PaninBank menghadiri dan turut berpartisipasi dalam acara *virtual launching* masa penawaran ORI017 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu RI.

As a distribution partner, PaninBank attended and participated in the virtual launching of the ORI017 offering period organized by DJPPR of the Ministry of Finance.



PaninBank menyelenggarakan RUPS Tahunan bertempat di Gedung Kantor Pusat PaninBank.

PaninBank held the Annual GMS at the PaninBank Head Office Building.



Kantor Cabang PaninBank Padang melalui PaninPeduli membagikan lebih dari 3.000 *face shield* kepada nasabah perorangan, lembaga pendidikan, puskesmas, rumah ibadah, tempat usaha nasabah, instansi, dan lembaga sosial lainnya yang tersebar di kota Padang.

PaninBank Padang Branch Office through PaninPeduli distributed more than 3,000 face shields to individual customers, educational institutions, health centers, houses of worship, customers' places of business, agencies and other social institutions spread across the city of Padang.

### Juli | July



Kegiatan Penanaman Pohon Trembesi oleh Green Officer PaninBank Pekanbaru bersama Kepala desa Panadau Jaya dan Mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim, Riau yang dilakukan pada tanggal pada tanggal 26 Juli 2020.

The Trembesi Tree Planting Activity by the Green Officer of PaninBank Pekanbaru with Head of Panadau Jaya Village and Students of UIN Sultan Syarif Kasim, Riau, which was held on July 26, 2020.



## Agustus | August



Herwidayatmo, Presiden Direktur PaninBank diundang oleh CNBC menjadi narasumber pada acara *talkshow Money Talks Power Lunch*, mengenai Resesi Mengintai Lampu Kuning Profitabilitas Bank.

Herwidayatmo, President Director of PaninBank was invited by CNBC as a guest speaker at the Money Talks Power Lunch talk show, about Recession Stalking the Yellow Light of Bank Profitability.



PaninBank sebagai mitra distribusi Kemenkeu menghadiri dan turut berpartisipasi dalam acara *virtual launching* masa penawaran Sukuk Ritel seri013 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu pada hari Jumat, 28 Agustus 2020.

PaninBank as the Ministry of Finance's distribution partner attended and participated in the virtual launching of the Retail Sukuk offering period series013 organized by the Ministry of Finance's DJPPR on Friday, August 28, 2020.



PaninBank menghadiri dan turut berpartisipasi dalam acara *virtual launching* masa penawaran ORI018 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu RI.

PaninBank attended and participated in the virtual launching of the ORI018 offering period organized by DJPPR of the Ministry of Finance.



PaninBank berpartisipasi dalam acara *Capital Market Summit & Expo (CMSE) 2020* yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama dengan PT Bursa Efek Indonesia (BEI), PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), dan PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI). Kegiatan yang dilaksanakan secara *online* selama 6 hari berturut-turut ini mencakup kegiatan pameran bagi para *stakeholders* pasar modal, seminar, dan kegiatan edukasi serta sosialisasi pasar modal.

PaninBank participated in the 2020 Capital Market Summit & Expo (CMSE) organized by the Financial Services Authority (OJK) together with the Indonesia Stock Exchange (IDX), PT Kustodian Sentral Efek Indonesia (KSEI), and PT Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI). The activity, which was carried out online for 6 consecutive days, includes exhibition activities for capital market stakeholders, seminars, as well as educational and capital market socialization activities.

## September | September



PaninBank mendukung kegiatan Webinar Gerakan Pakai Masker dengan Tema "Gotong Royong Lewati Krisis, Mengkapitalisasi Solidaritas Sosial di Tengah Pandemi."

PaninBank supports the Webinar on Wear Mask Movement with the theme of "Gotong Royong Through Crisis, Capitalizing Social Solidarity in the Midst of a Pandemic."

## Peristiwa Penting

Event Highlights

### September | September



Pada ajang "Penghargaan Economic Review - Indonesia Finance Award III 2020", PaninBank yang diwakili oleh Bapak Jasman Ginting selaku Corporate Secretary menerima penghargaan "The Big 3 Public Company for Bank (BUKU 4)" dengan skor: (A) Platinum Award (Very excellent)

At the "Economic Review Award - Indonesia Finance Award III 2020", PaninBank represented by Mr. Jasman Ginting as Corporate Secretary received the award "The Big 3 Public Company for Bank (BUKU 4)" with a score of: (A) Platinum Award (Very excellent).



#### Panin Mengajar

Panin Bank mengadakan kegiatan Panin Mengajar dengan materi "Personal Branding" yang dilaksanakan secara daring melalui aplikasi zoom meeting pada hari Kamis, 10 September 2020. Kegiatan ini diorganisir oleh Yayasan Karya Salemba Empat.

Panin Bank held a Panin Teaching activity with the material "Personal Branding" which was carried out online through the zoom meeting application on Thursday, September 10, 2020. This activity organized by Karya Salemba Empat Foundation.

### November | November



#### Launching ST007

PaninBank dalam acara *launching* masa penawaran Green Sukuk Ritel ST007 yang diselenggarakan oleh DJPPR Kemenkeu pada 4 November 2020.

#### Launching ST007

PaninBank in the launching of the ST007 Retail Green Sukuk offering period organized by DJPPR of the Ministry of Finance on November 4, 2020.



#### Kunjungan Kerja Direktur Network Distribution ke Jawa Timur

Direktur Network Distribution, Bapak Haryono Wongsonegoro dan tim melakukan kunjungan kerja ke kantor cabang PaninBank di Jawa Timur pada tanggal 16-19 November 2020.

#### Network and Distribution Director Visit to East Java

PaninBank Network and Distribution Director, Mr. Haryono Wongsonegoro and team visit to the East Java Branch Office (KC) on November 16-19, 2020.



## Desember | December



Bapak Mu'min Ali Gunawan memperoleh Penghargaan Top 10 Most Outstanding People dari Infobank dan The Asian Post pada tanggal 26 November 2020.

Mr. Mu'min Ali Gunawan received the "Top 10 Most Outstanding People" award from Infobank and The Asian Post on November 26, 2020.



Penghargaan PaninBank sebagai Peserta Sistem BI-RTGS dan BI-SSSS Terbaik Bank BUKU 3 dan 4 pada tanggal 3 Desember 2020 dalam rangkaian acara Pertemuan Tahunan Bank Indonesia (PTB1) 2020 secara virtual kepada Bapak Suwito Tjokrorahardjo, Direktur Operation dan IT PaninBank.

PaninBank awarded as the Best Participant in the BI-RTGS System and BI-SSSS for Bank BUKU 3 and 4 on December 3, 2020 in a series of virtual Bank Indonesia Annual Meeting (PTB1) 2020 events to Mr. Suwito Tjokrorahardjo, PaninBank's Director of Operations and IT.

# Tata Kelola Perusahaan

## Corporate Governance

### Daftar Isi

Table of Contents

- 57 **Struktur Tata Kelola Perusahaan**  
Corporate Governance Structure
- 58 **Penerapan GCG | Implementation of GCG**
- 60 **Kebijakan Tata Kelola | Corporate Governance Policy**
- 61 **Tata Kelola Keberlanjutan | Sustainable Governance**
- 63 **Kode Etik Perusahaan | Bank's Code of Conduct**
- 64 **Komitmen Anti-Korupsi | Anti-Corruption Commitment**
- 64 **Whistleblowing System (WBS)**  
Whistleblowing System (WBS)
- 66 **Permasalahan, Perkembangan, dan Pengaruh  
Penerapan Keuangan Berkelanjutan**  
Issues, Development, and Influence of Sustainable  
Finance applications
- 67 **Manajemen Risiko | Risk Management**
- 68 **Identifikasi dan Upaya Pengelolaan Risiko**  
Risk Identification and Management Efforts







# Tata Kelola Perusahaan

## Corporate Governance

**PaninBank berkomitmen penuh memegang prinsip-prinsip yang menjadi pilar dasar GCG yaitu keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran. Kelima hal tersebut menjadi fondasi yang dipegang teguh oleh PaninBank dalam menjalankan praktik GCG untuk menghasilkan nilai-nilai berkelanjutan bagi kelanjutan bisnis sekaligus untuk para pemangku kepentingan.**

PaninBank is fully committed to applying the principles that form the foundation of GCG, which are transparency, accountability, responsibility, independence and fairness. These five principles are the foundation on which PaninBank implements Good Corporate Governance in order to foster sustainable values for business continuity in the interest of all stakeholders.

Dalam sejarah panjang PaninBank, Kami senantiasa menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik atau *Good Corporate Governance* (GCG) dalam setiap aktivitas perusahaan. Sebab bagi Kami, Tata Kelola Perusahaan yang Baik merupakan faktor penting untuk menghadirkan keseimbangan pada aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan demi terciptanya kegiatan bisnis secara keberlanjutan.

Dalam upaya untuk mewujudkan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*), PaninBank berkomitmen penuh memegang prinsip-prinsip yang menjadi pilar dasar GCG yaitu keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran. Kelima hal tersebut menjadi fondasi yang dipegang teguh oleh PaninBank dalam menjalankan praktik GCG untuk menghasilkan nilai-nilai berkelanjutan bagi kelanjutan bisnis sekaligus untuk para pemangku kepentingan.

Praktik GCG yang dilakukan PaninBank berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta standar praktik yang berlaku umum di industri perbankan, seperti Bank Indonesia (BI) maupun Otoritas Jasa keuangan (OJK), dan juga berpedoman pada standar internasional berdasarkan prinsip Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) dan ASEAN *Corporate Governance* (CG) *Scorecard*.

PaninBank percaya bahwa peningkatan implementasi GCG akan berdampak positif bagi perkembangan kinerja Bank secara keseluruhan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Throughout the long history of PaninBank, we constantly implement the principles of Good Corporate Governance (GCG) in all activities of the Bank, fully cognizant of the important role of GCG to ensure balance of economic, social and environmental aspects in the interest of sustainability goals.

In exercising Good Corporate Governance (GCG), PaninBank is fully committed to applying the principles that form the foundation of GCG, which are transparency, accountability, responsibility, independence and fairness. These five principles are the foundation on which PaninBank implements Good Corporate Governance in order to foster sustainable values for business continuity in the interest of all stakeholders.

PaninBank practices GCG pursuant to prevailing laws and regulations as well as industry best practices. These include the regulations of Bank Indonesia (BI) and the Financial Services Authority (OJK), and best-practice guidelines of Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) and the ASEAN *Corporate Governance* (CG) *Scorecard*.

PaninBank believes that strengthening the implementation of GCG will impact positively on the Bank's performance in both the short-term and long-term.



## STRUKTUR TATA KELOLA PERUSAHAAN

[102-18]

Tata kelola perusahaan akan berjalan efektif ketika didukung oleh kerangka kerja (*framework*) yang memberikan gambaran umum mengenai keterkaitan antara keseluruhan organ-organ GCG. Kerangka kerja tersebut disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta dengan memperhatikan kondisi, budaya, dan nilai-nilai Perseroan.

Secara garis besar, struktur tata kelola perusahaan mengacu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, yakni terdiri dari organ utama Perusahaan yaitu Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi dan organ pendukung di bawah Dewan Komisaris dan Direksi.

RUPS merupakan organ utama dalam struktur tata kelola perusahaan yang memiliki kekuasaan tertinggi serta wewenang yang tidak dapat didelegasikan kepada Dewan Komisaris dan Direksi. RUPS menjadi wadah bagi para pemegang saham untuk pengambilan keputusan pada kondisi tertentu ataupun saat menentukan arah strategi bisnis Perseroan ke depannya, sesuai dengan yang tertuang dalam Anggaran Dasar dan Peraturan Perundang-undangan. Pada pelaksanaannya, RUPS PaninBank terdiri RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa.

Dewan Komisaris dan Direksi memiliki tanggung jawab atas kinerja bisnis dan konteks keberlanjutan Bank. Sementara Presiden Direktur menjalankan perannya sebagai pengambil keputusan tertinggi dalam hal pemenuhan prinsip-prinsip keberlanjutan PaninBank. Tugas dan tanggung jawab Presiden Direktur dapat didelegasikan kepada Direktur PaninBank yang lain berdasarkan aspek keberlanjutan yang terkait.

Struktur tata kelola perusahaan beserta organ pendukung dan tugas dan tanggung jawabnya dapat dilihat pada tabel berikut.

## STRUCTURE OF CORPORATE GOVERNANCE

[102-18]

Corporate governance will run effectively when supported by a framework that defines the working relationships among and between the organs of GCG. This framework has been structured pursuant to prevailing laws and regulations, as well as the existing conditions culture and values of the Bank.

In broad terms, the Bank's corporate governance structure refers to Law No. 40 of 2007 on the Limited Liability Company, comprising of the main organs of the Bank, namely the General Meeting of Shareholders (GMS), the Board of Commissioners, Board of Directors, and the supporting organs under these two Boards.

The GMS is the primary organ in the governance structure and holds the highest authority and rights that cannot be delegated to either the Board of Commissioners or Board of Directors. GMS is the vehicle for the shareholders to make decisions over certain conditions, or when deciding upon the strategic business direction of the Bank pursuant to the Bank's Articles of Associations and prevailing laws and regulations. In practice, the GMS of PaninBank comprises of the Annual GMS and Extraordinary GMS.

The Board of Commissioners and Board of Directors are responsible for the business performance and sustainability aspects of the Bank. Whereas the President Director takes the role of the highest decision maker in the fulfillment of sustainability principles of the Bank. The duties and responsibilities of the President Director can be delegated to the other Directors of PaninBank based on the relevant sustainability aspect.

The structure of corporate governance with the supporting organs and duties and responsibilities is shown in the table below.



## Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

### Struktur Tata Kelola Perusahaan [102-18] Corporate Governance Structure [102-18]



### PENERAPAN GCG

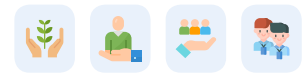
Good Corporate Governance (GCG) merupakan prinsip-prinsip yang diterapkan oleh perusahaan untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja dan kontribusi perusahaan, serta menjaga keberlanjutan perusahaan secara jangka panjang. PaninBank melihat bahwa penerapan GCG pada era persaingan global saat ini, sudah menjadi kebutuhan perusahaan yang berada dalam industri perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya.

Penerapan GCG telah menjadi pondasi yang kokoh dan bekal yang cukup untuk menjadi Bank yang tangguh dan terus berkembang. Oleh karena itu, PaninBank berkomitmen untuk menjadikan GCG sebagai sebuah kebutuhan yang harus selalu diterapkan disetiap proses yang dijalankan Bank. Implementasi prinsip-prinsip Tata Kelola yang dilakukan secara konsisten akan memberikan manfaat bagi PaninBank baik secara langsung maupun tidak langsung baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek untuk:

### GCG IMPLEMENTATION

Good Corporate Governance (GCG) is the principles that are applied by companies to maximise their value, increase their performance and contribution, and protect the sustainability of companies over the long term. PaninBank sees the implementation of GCG in today's era of global competition, has become necessary for companies that are engaged in the banking industry.

The implementation has become a solid foundation and critical structure to become a strong banking institution that continues to grow. With that in mind, PaninBank is committed to make GCG as an indispensable tool that needs to be applied at every process of the Bank. The implementation of these GCG principles in a consistent manner will benefit PaninBank directly or indirectly both in the short term and over the long term, in order to:



- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menciptakan landasan bagi PaninBank guna bertumbuh dan berkembang untuk jangka panjang.</li> <li>2. Meningkatkan daya saing PaninBank.</li> <li>3. Mengangkat citra PaninBank.</li> <li>4. Meningkatkan kepercayaan investor kepada PaninBank.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Create a foundation for PaninBank on which to grow sustainably over the long term.</li> <li>2. Strengthen the competitiveness of PaninBank.</li> <li>3. Enhance the image of PaninBank.</li> <li>4. Increase the trust of investors toward PaninBank.</li> </ol> |
|---|--|

### Prinsip-prinsip GCG PaninBank

#### The GCG Principles of PaninBank

Prinsip Principles	Deskripsi Description
<b>Transparency</b> Transparency	<p>Transparansi ini diwujudkan oleh PaninBank dengan selalu berusaha untuk memelopori pengungkapan informasi keuangan dan non-keuangan kepada berbagai pihak yang berkepentingan serta dalam pengungkapannya tidak terbatas pada informasi yang bersifat wajib. Salah satunya adalah dengan melakukan kegiatan <i>Public Expose</i> untuk memenuhi ketentuan pasar modal dalam rangka memaparkan kinerja Perseroan kepada pemegang saham, investor, analis, dan media. Pengungkapan informasi tersebut dilakukan PaninBank dengan tetap mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disarankan oleh praktik GCG.</p> <p>PaninBank manifests transparency by constantly being first to disclose financial and nonfinancial information to various interested parties, in which the disclosure is not limited to mandatory information. One such disclosure is through Public Expose that complies with the capital market regulation to present the Bank's performance to shareholders, investors, analysts and the media. These disclosures are carried out by PaninBank pursuant to prevailing laws and regulations and Good Corporate Governance best practices.</p>
<b>Accountability</b> Accountability	<p>PaninBank menerapkan prinsip akuntabilitas sebagai salah satu solusi mengatasi perbedaan kepentingan individu dengan kepentingan bank maupun kepentingan Perseroan dengan pihak yang berkepentingan. Dalam mencapai akuntabilitas ini, maka PaninBank secara formal menyusun rincian tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk masing-masing posisi dengan mempertimbangkan pemisahan fungsi (<i>segregation of duties</i>) dan mekanisme <i>check and balance</i>.</p> <p>PaninBank applies the principle of accountability as a solution to overcome differences between the interest of employees and that of the Bank, as well as between the interest of the Bank and those of other stakeholders. In ensuring this accountability, PaninBank clearly delineate duties and responsibilities of different positions, applying segregation of duties and the check and balance mechanism.</p> <p>Tidak hanya itu, PaninBank berusaha untuk menyediakan sumber daya yang memadai sehingga tidak terdapat tumpang tindih tugas dan tanggung jawab. PaninBank menerapkan akuntabilitas dengan mendorong seluruh individu dan/atau organ bank menyadari hak dan kewajiban, tugas dan tanggung jawab serta kewenangannya.</p> <p>Moreover, PaninBank assures adequate resources are available to avoid overlapping duties and responsibilities. PaninBank espouses accountability by enforcing all individuals and/or organs of the Bank to understand their respective rights, duties and authorities.</p>
<b>Responsibility</b> Responsibility	<p>PaninBank bertanggung jawab untuk mematuhi hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk ketentuan yang berhubungan dengan ketenagakerjaan, perpajakan, persaingan usaha, kesehatan, dan keselamatan kerja, dan lain sebagainya. Seluruh karyawan PaninBank juga bertanggung jawab untuk mematuhi kebijakan, prosedur kerja, serta peraturan internal lainnya dalam setiap aktivitas kerja.</p> <p>PaninBank is obliged to comply with prevailing laws and regulations, including provisions relating to employment, taxation, business competition, occupational health and safety, and others. All employees of PaninBank are obliged to comply with Bank policies, work procedures, and other internal regulations governing their working activities.</p>
<b>Independency</b> Independency	<p>Independensi ini diimplementasikan dengan selalu menghormati hak dan kewajiban, tugas dan tanggung jawab serta kewenangan masing-masing organ bank. PaninBank meyakini bahwa dengan implementasi prinsip kemandirian secara optimal, seluruh organ PaninBank dapat bertugas dengan baik dan maksimal dalam membuat keputusan dan pengelolaan yang terbaik bagi PaninBank.</p> <p>Independence is achieved when rights and obligations, duties and responsibilities, and the authorities of every organ of the Bank are respected. PaninBank believes that by applying independence principles optimally, all organs of the Bank can function properly and optimally, making best decisions in the management of the Bank.</p>
<b>Fairness</b> Fairness	<p>PaninBank menjamin bahwa setiap pihak yang berkepentingan mendapatkan perlakuan yang adil, wajar, dan setara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di samping itu, PaninBank akan menerima dan memperlakukan setiap karyawan secara adil dan bebas dari bias karena adanya perbedaan suku, agama, asal-usul, jenis kelamin, atau karena hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan kinerja.</p> <p>PaninBank guarantees that all stakeholders are always treated fairly and equitably in accordance with the provisions of prevailing laws and regulations. Moreover, PaninBank will recruit and treat every employee fairly and indiscriminately from differences in ethnicity, religion, origin, gender, or any other consideration that has nothing to do with performance.</p>



## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance

#### KEBIJAKAN TATA KELOLA

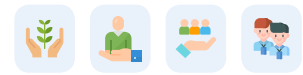
Kebijakan tata kelola merupakan seperangkat aturan dalam mengimplementasikan GCG di PaninBank. Kebijakan tersebut mengatur hubungan antar organ sehingga terdapat pembagian tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang jelas sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, prinsip-prinsip GCG, dan etika bisnis yang sehat. Adapun kebijakan pokok terkait GCG yang terdapat di PaninBank antara lain:

1. Pedoman Tata Kelola Perusahaan (*Code of Corporate Governance*) yang disahkan dengan ketetapan Direksi dan Dewan Komisaris tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
2. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Dewan Komisaris yang disahkan dengan Keputusan Dewan Komisaris tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
3. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Direksi yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
4. Pedoman *Self-Assessment Corporate Governance* yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
5. Pedoman Pengelolaan Benturan Kepentingan yang disahkan dengan Ketetapan Direksi dan Dewan Komisaris tanggal 31 Oktober 2013 beserta perubahannya.
6. Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
7. Pedoman Pemberian Sanksi yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 7 Juli 2014 beserta perubahannya.
8. Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 5 Juni 2013 beserta perubahannya.
9. Kebijakan Strategi Anti Fraud yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 14 Juni 2013 beserta perubahannya.
10. Pedoman *Whistleblowing* yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 14 Juni 2013 beserta perubahannya.
11. Pedoman Penyusunan Rencana Bisnis Bank yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 30 Juli 2013 beserta perubahannya.
12. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Good Corporate Governance yang disahkan dengan ketetapan Direksi tanggal 25 Juli 2013 beserta perubahannya.
13. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Pengarah Teknologi Informasi (*Information Technology Steering Committee*) yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 25 Juli 2013 beserta perubahannya.

#### CORPORATE GOVERNANCE POLICIES

The governance policy is a set of rules to implement GCG at PaninBank. This policy regulates the relationship between organs so that there is a clear segregation of duties, responsibilities and authorities, in accordance with prevailing laws and regulations, GCG principles, and sound business ethics. The main GCG policies at PaninBank are as follows:

1. Code of Corporate Governance, which was ratified by a decision of the Board of Directors and the Board of Commissioners dated 5 June 2013, and its amendments.
2. The Board of Commissioners Charter and Code of Conduct ratified by the Board of Commissioners' Decree dated 5 June 2013, and its amendments.
3. The Board of Directors Charter, which was ratified by the Board of Directors' Decree dated 5 June 2013, and its amendments.
4. Corporate Governance Self-Assessment Guidelines ratified by the Board of Directors' Decree dated 5 June 2013, and its amendments.
5. Conflict of Interest Management Guidelines ratified by the Decree of the Board of Directors and Board of Commissioners dated 31 October 2013, and its amendments.
6. Guidelines for the Resolution of Customer Complaints, which were ratified by the Board of Directors' Decree on 5 June 2013, and its amendments.
7. Guidelines for Imposing Sanctions ratified by the Decree of the Board of Directors on 7 July 2014, and its amendments.
8. Code of Conduct which was ratified by the Board of Directors' Decree on 5 June 2013, and its amendments.
9. Anti-Fraud Strategy Policy that was ratified by the Board of Directors' Decree on 14 June 2013, and its amendments.
10. Whistle Blowing Guidelines ratified by the Board of Directors' Decree on 14 June 2013, and its amendments.
11. Guidelines for the Preparation of Bank Business Plan ratified by the Board of Directors' Decree on 30 July 2013, and its amendments.
12. Good Corporate Governance Committee Charter and Code of Conduct ratified by the Board of Directors' Decree on 25 July 2013, and its amendments.
13. Information Technology Steering Committee Charter, which was ratified by the Board of Directors' Decree on 25 July 2013, and its amendments.



- |  |   |
|--|---|
| <p>14. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Audit yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 5 Juni 2013 sebagaimana diubah pada tanggal 6 April 2016 beserta perubahannya.</p> <p>15. Pedoman Kebijakan Komunikasi dengan Pihak Eksternal yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 26 September 2013 beserta perubahannya.</p> <p>16. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Manajemen Risiko yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 27 Juni 2013 beserta perubahannya.</p> <p>17. Pedoman dan Tata Tertib Kerja Komite Aset dan Kewajiban (<i>Asset and Liability Committee - ALCO</i>) yang disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 27 Juni 2013 sebagaimana diubah pada tanggal 16 Juni 2015 beserta perubahannya.</p> | <p>14. Audit Committee Charter and Code of Conduct ratified by the Board of Directors' Decree on 5 June 2013, as amended on 6 April 2016, and its amendments.</p> <p>15. Guidelines for Communication Policy with External Parties ratified by the Board of Directors' Decree on 26 September 2013, and its amendments.</p> <p>16. Charter and Code of Conduct of Risk Management Committee ratified by the Board of Directors' Decree on 27 June 2013, and its amendments.</p> <p>17. Charter of the Asset and Liability Committee (ALCO), which was ratified by the Board of Directors' Decree on 27 June 2013, as amended on 16 June 2015, and its amendments.</p> |
|--|---|

**TATA KELOLA KEBERLANJUTAN [102-19][102-20][102-23]**

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, PaninBank memiliki tata kelola keberlanjutan yang diawasi oleh Dewan Komisaris dan dilaksanakan oleh Direksi serta Kepala Divisi. Berikut adalah peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris, Direksi, dan Kepala Divisi dalam tata kelola keberlanjutan di PaninBank:

**SUSTAINABILITY GOVERNANCE [102-19][102-20][102-23]**

In implementing sustainable finance, PaninBank has sustainable governance that is supervised by the Board of Commissioners and implemented by the Board of Directors and Division Heads. Following are the roles and responsibilities of the Board of Commissioners, Directors and Division Heads in sustainability governance at PaninBank:

Posisi Position	Peran dan Tanggung Jawab Role and Responsibility
Dewan Komisaris Board of Commissioners	Mengawasi peran manajemen untuk memastikan bahwa komitmen keberlanjutan PaninBank dapat terlaksana di seluruh perusahaan Oversee the role of management to ensure that PaninBank's sustainability commitments can be carried out throughout the company
Direksi Board of Directors	Bertanggung jawab penuh atas kebijakan, prosedur, dan kinerja keberlanjutan perusahaan Take full responsibility for the company's sustainability policies, procedures and performance
Kepala Divisi Head of Division	Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur keberlanjutan Responsible for ensuring that activities are carried out in accordance with sustainability policies and procedures

Adapun Direktur Utama dan Direktur Kepatuhan dan Manajemen Risiko yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penerapan aspek keberlanjutan sebagai berikut:

- Memimpin penyusunan RAKB dan memastikan rencana tersebut sejalan dengan visi dan misi perusahaan
- Memastikan penerapan kerangka kerja, kebijakan, dan prosedur yang memadai serta memitigasi risiko
- Mengawasi dan memastikan pelaksanaan kegiatan/ inisiatif yang dilakukan sejalan dengan strategi keberlanjutan perusahaan
- Memberikan masukan pada Laporan Keberlanjutan dan memastikan laporan disampaikan tepat waktu

The President Director and Director of Compliance and Risk Management who have the duties and responsibilities in implementing the following aspects of sustainability:

- Lead the preparation of the RAKB and ensure that the plan is in line with the company's vision and mission
- Ensure the implementation of adequate frameworks, policies and procedures and mitigate risks
- Supervise and ensure the implementation of activities/ initiatives that are carried out in line with the company's sustainability strategy
- Provide input on the Sustainability Report and ensure reports are submitted on time



## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance

Seluruh anggota Dewan Komisaris dan Direksi juga telah mengikuti pelatihan dan lokakarya tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan pada 2019 yang membahas POJK No.51 Tahun 2017, *Sustainable Development Goals* (SDGs), serta kriteria *Environmental, Social, and Governance* (ESG).

#### Sustainability Task Force

Sebagai bentuk komitmen dan upaya mengawasi penerapan keuangan berkelanjutan, PaninBank telah membentuk *task force* atau Satuan Tugas yang terdiri dari karyawan senior di divisi yang terlibat langsung dalam pengembangan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan program keuangan berkelanjutan.

All members of the Board of Commissioners and Directors have also attended training and workshops on the Implementation of Sustainable Finance in 2019 which discussed POJK No.51 of 2017, Sustainable Development Goals (SDGs), as well as Environmental, Social, and Governance (ESG) criteria.

#### Sustainability Task Force

As a form of commitment and efforts to supervise the implementation of sustainable finance, PaninBank has formed a task force consisting of senior employees in divisions who are directly involved in the development, implementation, monitoring and reporting of sustainable financial programs.



### Tugas dan Tanggung Jawab Sustainability Task Force [102-26]

#### Duties and Responsibilities of the Sustainability Task Force [102-26]

- Mengembangkan kebijakan dan prosedur keuangan berkelanjutan
- Menyusun RAKB di bawah pengawasan Direktur Utama dan Direktur Kepatuhan serta menyampaikannya kepada regulator tepat waktu
- Mengawasi dan memantau pelaksanaan kegiatan keuangan berkelanjutan
- Melaksanakan inisiatif dan mengawasi pelaksanaan budaya keberlanjutan dan kegiatan/inisiatif di lingkungan internal perusahaan
- Mendorong dan meningkatkan kesadaran akan praktik budaya keuangan keberlanjutan di seluruh perusahaan
- Meningkatkan kompetensi keuangan secara berkesinambungan di seluruh perusahaan
- Memastikan terlaksananya komunikasi keuangan berkelanjutan kepada semua pemangku kepentingan
- Develop sustainable finance policies and procedures
- Prepare a RAKB under the supervision of the President Director and Compliance Director and submit it to regulators on time
- Supervise and monitor the implementation of sustainable financial activities
- Carry out initiatives and supervise the implementation of a culture of sustainability and activities/initiatives within the company's internal environment
- Encourage and raise awareness of the practice of a sustainable financial culture throughout the company
- Improve financial competence on an ongoing basis throughout the company
- Ensure the implementation of sustainable finance communication to all stakeholders

#### Pelibatan Pemangku Kepentingan

PaninBank bekerja sama dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya untuk memastikan bahwa bisnis yang didukung Perseroan memiliki manfaat positif terhadap masyarakat dan lingkungannya. Berikut adalah beberapa inisiatif yang dilakukan PaninBank dalam melibatkan pemangku kepentingan untuk saling menjaga lingkungan baik secara langsung maupun tidak langsung:

- Melalui program komunitas Panin Peduli. Kegiatan-kegiatan Panin Peduli fokus pada keberlanjutan lingkungan (Reforest Indonesia), peningkatan kesehatan, bantuan bencana alam, pengembangan

#### Stakeholder Engagement

PaninBank works closely with customers and other stakeholders to ensure that the businesses supported by the Company have positive benefits for the community and the environment. The following are some of the initiatives carried out by PaninBank in engaging stakeholders to protect the environment, either directly or indirectly:

- Through the Panin Peduli community program. Panin Peduli's activities focus on environmental sustainability (Reforest Indonesia), health improvement, natural





sarana pendidikan dan olahraga, kegiatan keagamaan, dan kegiatan sosial lainnya

- Memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan pria dan wanita untuk menempati posisi strategis, deklarasi anti-penipuan: "Zero Tolerance to Fraud"
- Meningkatkan pemahaman pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya tentang dampak lingkungan secara langsung maupun tidak langsung serta berkontribusi dalam pengembangan kebijakan dan peraturan publik
- Menerapkan strategi keuangan berkelanjutan melalui layanan keuangan yang mengarah pada digitalisasi produk untuk mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dari Bank Indonesia
- Program edukasi pelanggan dan komunitas melalui Panin Goes to Community, Panin Goes to Company, Panin Goes to Campus, dan lainnya

#### **KODE ETIK PERUSAHAAN [102-16]**

Kegiatan bisnis yang berjalan dengan baik dapat dicapai dengan adanya nilai dan prinsip yang dipegang teguh dan menjadi budaya dalam Perseroan. Hal-hal tersebut tercantum dalam kode etik PaninBank yang menjadi rambu bagi para karyawan dalam bertindak serta berperilaku dalam setiap aktivitasnya. Pedoman tersebut berjalan selaras dengan nilai-nilai inti yang selama ini telah diterapkan di Perusahaan dan sejalan dengan prinsip-prinsip GCG. Adapun kode etik Perusahaan mengatur:

1. Kepatuhan terhadap Peraturan dan Perundang-Undangan;
2. Hubungan dengan Regulator dan Pemerintah;
3. Hubungan dengan Pelaku Bisnis;
4. Hubungan Internal Bank;
5. Hubungan dengan Masyarakat dan Lingkungan;
6. Benturan Kepentingan;
7. Pelaporan dan Keandalan Pelaporan Keuangan;
8. Anti Penyuapan dan Pencucian Uang;
9. Sosialisasi, penerapan dan penegakan etika Perusahaan;
10. Pernyataan kode etik berlaku di seluruh tingkat organisasi perusahaan; dan
11. Budaya perusahaan.

Kode etik Perusahaan merupakan kewajiban yang harus dipatuhi oleh seluruh tingkat dan jenjang organisasi Perseroan baik Dewan Komisaris, Direksi, Manajemen dan seluruh karyawan. Sosialisasi kode etik dilakukan melalui *website, email, standing banner, flyer* dan media *advertising* lainnya di lingkungan Perseroan.

disaster relief, development of educational and sports facilities, religious activities, and other social activities.

- Provide equal opportunities for male and female employees to occupy strategic positions, anti-fraud declaration: "Zero Tolerance to Fraud"
- Increase the understanding of customers and other stakeholders about the direct and indirect environmental impacts and contribute to the development of public policies and regulations
- Implementing a sustainable financial strategy through financial services that leads to digitizing products to support the National Non-Cash Movement (GNNT) from Bank Indonesia.
- Customer and community education programs through Panin Goes to Community, Panin Goes to Company, Panin Goes to Campus, and others

#### **CODE OF ETHICS OF THE BANK [102-16]**

Business activities that progress soundly can be achieved when individuals adhere to common core values and principles that are the culture of the organisation. These tenets are contained in the Code of Ethics of PaninBank, which serve as to guide the behaviours of all personnel of the Bank in their respective activities. These guidelines are fully in line with the core values of the Bank and with the principles of GCG. The following list describes the activities governed by the Code of Ethics:

1. Compliance with Rules and Regulations;
2. Relations with Regulators and the Government;
3. Relations with the Business Community;
4. Internal Bank Relations;
5. Internal Bank Relations and the Environment;
6. Conflicts of Interest;
7. Reporting and Reliability of Financial Reporting;
8. Anti-Bribery and Money Laundering;
9. Dissemination, Implementation and Enforcement of Bank Ethics;
10. Statements Attesting that Code of Ethics Apply to Personnel at All Levels of Organisation; and
11. Bank Corporate Culture.

The Bank's Code of Ethics applies to all personnel at every level of the organisation from members of the Board of Commissioners, Board of Directors, Committees, Management and employees of the Bank. Dissemination of information on the Code of Ethics is carried out internally, through official website, e-Mail, standing banner, flyer and other advertising media in the Bank.



## Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

### KOMITMEN ANTI-KORUPSI

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perbankan, PaninBank selalu mengambil sikap tegas untuk menolak segala praktik korupsi di lingkungan Perseroan yang dinyatakan melalui Deklarasi Anti-fraud yaitu "Zero tolerance to Fraud". Bentuk komitmen PaninBank dalam upaya mencegah dan memberantas aktivitas korupsi atau unsur-unsur penyimpangan lain seperti Kolusi dan Nepotisme di lingkungan Perseroan, tertuang dalam ketentuan Pedoman Etika dan Perilaku (*Code of Conduct*) Perseroan yang antara lain memuat tentang: [103-1][103-2]

### COMMITMENTS ON ANTI CORRUPTION

As a banking institution, PaninBank takes a firm position to negate all forms of corruption within the Bank's activities, expressed through its Anti-Fraud Declaration of "Zero tolerance to Fraud". The Bank's commitments towards preventing and eradicating corruption or other forms of deviations such as Collusion and Nepotism are contained in the Bank's Code of Ethics and Conduct, which include among other things: [103-1][103-2]



1. Larangan penerimaan hadiah atau imbalan  
Prohibition of accepting gifts or rewards
2. Larangan menerima suap  
Prohibition of taking bribes

Untuk mendukung terciptanya budaya anti-korupsi yang mengakar di setiap insan Perseroan, PaninBank secara berkala melakukan kegiatan sosialisasi dan mengomunikasikan hal-hal terkait anti korupsi dan *fraud* melalui media internal Perseroan. Sepanjang tahun 2020, PaninBank juga memberikan program sertifikasi kepada dua auditor internal terkait pengendalian fraud yakni *Certified Fraud Examiner* (CFE). Selain itu PaninBank menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan kepada setiap calon karyawan dalam Program Pengenalan PaninBank. Dalam program tersebut, terdapat materi mengenai Standar Kehati-hatian Perbankan dan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Selama 2020, PaninBank tidak memiliki kasus korupsi yang melibatkan karyawan, mitra bisnis, dan organisasi lainnya. [205-3]

To instill a deeply rooted anti-corruption culture among each and every personnel of the Bank, PaninBank periodically carries out communication campaigns on anti-corruption and anti-fraud through Bank internal media. In 2020, the Bank entered two internal auditors in a certification program on fraud management, to become a Certified Fraud Examiner (CFE). In addition, in the induction program for new recruits, PaninBank has included training materials on Prudential Banking Standards, Anti Money Laundering and Prevention of Terrorism Funding. In 2020, PaninBank did not have a corruption case involving its employees, business partners and other organisations. [205-3]

### WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)

PaninBank melakukan berbagai inisiatif demi terwujudnya tubuh Perseroan yang bersih dari segala bentuk pelanggaran terkait tindak korupsi. Salah satu usaha yang dilakukan adalah dengan menerapkan mekanisme penanganan pengaduan (*Whistleblowing System/WBS*). WBS sendiri merupakan salah satu komponen pilar deteksi dalam strategi Anti *Fraud* yang dijalankan PaninBank. Melalui WBS, seluruh pemangku kepentingan terutama dari pihak internal Bank, dapat membuat laporan ketika menemukan adanya indikasi atau tindakan yang berkaitan dengan praktik korupsi, termasuk di dalamnya seperti penipuan, pencurian, penggelapan aset, pembocoran informasi Perseroan, tindak pidana perbankan, tindak

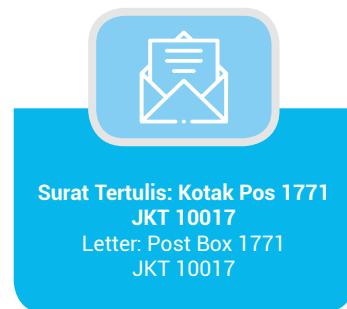
### WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS)

PaninBank undertakes various initiatives to shape the Bank into a clean business environment that is free of all sorts of corruption. One such initiative is the establishment of the Whistleblowing System (WBS). The system has become one of key components of detection in the Bank's anti-fraud strategy. Through the WBS, all stakeholders but especially Bank personnel could file reports on any indication or actual activities of corruption that includes frauds, thefts, embezzlements, bank information leaks, banking crime, money laundering, breach of bank ethics,



pidana pencucian uang, pelanggaran etika perbankan dan tindakan/pelanggaran lainnya yang dilaporkan dengan itikad baik. Penyampaian laporan pelanggaran dapat dilakukan melalui:

and other misdemeanors that are reported in good faith. Reports can be submitted to the followings:



Sistem WBS diterapkan demi mencegah dan menanggulangi berbagai bentuk pelanggaran yang mungkin timbul pada aktivitas dan kegiatan Perseroan. Laporan yang telah masuk akan ditindaklanjuti dan dianalisis oleh *whistleblowing officer* yang ditunjuk. Hasil analisis kemudian disampaikan kepada *Fraud Management Team*, yang melibatkan Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), *Human Resources* ataupun unit lainnya yang terkait dengan materi yang dilaporkan, untuk selanjutnya dilakukan investigasi.

The WBS system is implemented to prevent and manage all sorts of violations that may arise in the business activities of the Bank. The appointed whistleblowing officer will analyse all incoming reports, the results of which will be submitted to the Fraud Management Team, involving the Internal Audit Unit (IAU), Human Resources and other business units that are related to the reported material, to be subsequently investigated.

Sepanjang proses tersebut, pelapor akan diinformasikan terkait perkembangan laporan. Jika ditemukan adanya bukti terkait pelanggaran melalui laporan tersebut, maka akan dilakukan tindak lanjut sesuai dengan regulasi hukum dan undang-undang yang berlaku. Sementara jika laporan tidak relevan dengan ruang lingkup program *whistleblowing*, maka pelapor akan mendapat info bahwa laporan tidak akan ditindaklanjuti yang disertai penjelasan terkait laporan tersebut. Sistem WBS yang diterapkan PaninBank sendiri menjamin kerahasiaan identitas baik pelapor maupun terlapor mulai dari awal hingga akhir proses.

Throughout the process, the reporting party will be appraised of the report's progress. If the report is proven to be valid, then a follow-up action will be taken in accordance with the prevailing laws and regulations on the matter. Whereas if the investigation leads to an unproven allegation, or the report is deemed to be outside the scope of the WBS program, the reporting party will be informed that the report will not be followed up further, with explanation behind the reason for it. The WBS system itself assures the anonymity of both the reporting and reported parties throughout the process from start to finish.

Sesuai dengan pelaporan kepada Bank Indonesia berdasarkan Pelaporan Penerapan Strategi *Anti Fraud* Semester I dan Semester II tahun 2020, tidak terdapat kasus/kejadian penyimpangan internal (*internal fraud*) dengan nilai kerugian/penyimpangan di atas Rp100 juta selama periode tahun 2020 yang masuk melalui WBS. [203-3]

Consistent with the reporting to Bank Indonesia, based on the Anti-Fraud Strategy Report of the first and second semesters of 2020, the Bank had no internal fraud incidents with a loss of more than Rp100 million throughout the year that was reported through the WBS system. [203-3]



## Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance

### Kasus Penyimpangan dan Penanganannya Fraud Cases and Resolution

Internal Fraud dalam 1 tahun	Jumlah Kasus yang Dilakukan oleh Number of Cases Committed by						Internal Fraud in 1 Year
	Pengurus Management		Karyawan Tetap Permanent Employees		Karyawan Tidak Tetap Temporary Employees		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
Jumlah <i>internal fraud</i>	-	-	1	-	1	-	Number of internal fraud
Telah diselesaikan	-	-	1	-	1	-	Resolved Case
Dalam proses penyelesaian internal	-	-	-	-	-	-	In the process of resolution
Belum diupayakan penyelesaiannya	-	-	-	-	-	-	Still to be resolved
Telah ditindaklanjuti melalui proses hukum	-	-	-	-	-	-	Followed up to Criminal Charges

Sistem WBS yang dijalankan oleh PaninBank juga memungkinkan para pemangku kepentingan atau pihak eksternal, bukan hanya melaporkan indikasi kegiatan terkait korupsi, melainkan juga sebagai sarana untuk memberikan pengaduan mengenai permasalahan sosial dan lingkungan yang dilakukan Perusahaan. Sepanjang tahun 2020, PaninBank tidak menerima pengaduan dari pemangku kepentingan terkait permasalahan sosial dan lingkungan sehingga PaninBank tidak mendapat denda maupun sanksi berkaitan dengan ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan masalah sosial dan lingkungan.

### PERMASALAHAN, PERKEMBANGAN, DAN PENGARUH PENERAPAN KEUANGAN BERKELANJUTAN

Masa transisi sistem keuangan menuju keuangan berkelanjutan memiliki berbagai tantangan dalam proses penerapannya seperti masih terbatasnya regulasi dan *guideline* untuk lembaga keuangan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, kurangnya insentif *regulator* terhadap proyek- proyek ramah lingkungan, cepatnya perubahan teknologi *digital* dan kesiapan internal yang mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan secara menyeluruh.

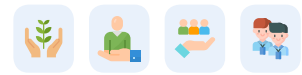
Untuk menghadapi sejumlah permasalahan tersebut, PaninBank telah menyusun kebijakan-kebijakan yang terus disesuaikan dengan kondisi dan kedudukan Bank melalui pemanfaatan sistem TI untuk menata isu kepatuhan, GCG dan mitigasi risiko, mendukung efisiensi, inovasi dan pengembangan produk, serta peningkatan layanan kepada nasabah.

The WBS system of PaninBank also allows for external stakeholders to report indications of corruption, in addition to a means to report social and environmental grievances against the Bank. Throughout the year 2020, PaninBank did not receive any grievances from stakeholders related to social and environmental issues such that PaninBank did not receive fines nor sanctions related to non compliance over prevailing laws and regulations pertaining to social and environmental issues.

### ISSUES, DEVELOPMENT, AND IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF SUSTAINABILITY FINANCE

The transition period towards sustainability finance presents several challenges in its implementation including the still limited regulations and guidelines for financial institution to implement sustainability finance, lack of incentives from regulator to green projects, the rapid evolution of digital technology, and the readiness of internal resources to understand and implement the principles of sustainability finance holistically.

In facing those issues, PaninBank has prepared a number of policies that are continuously adjusted with the conditions and position of the Bank with the use of the IT system to manage compliance issues, GCG and risk mitigation, supporting efficiency, innovation and product development, while also improving customer service.



## MANAJEMEN RISIKO

Manajemen risiko menjadi salah satu aspek penting dalam tata kelola perusahaan untuk mendukung kegiatan usaha serta menjaga stabilitas bisnis bank. Untuk menjalankan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, PaninBank berkomitmen dengan menerapkan Sistem Manajemen Risiko yang efektif untuk menghadapi bermacam potensi risiko yang disusun dari beragam tahapan, organisasi, dan strategi. Dengan demikian, pengaruh positif dari Manajemen Risiko Bank akan berdampak pada semua aspek bisnis PaninBank.

PaninBank melakukan pengelolaan manajemen risiko sebagai bagian dari upaya pencegahan dan penanggulangan potensi risiko yang ada, mengingat industri perbankan sangat rentan dengan berbagai variabel sehingga diperlukan adanya upaya-upaya mitigasi.

Berbagai permasalahan yang berdampak pada keseimbangan aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi, menjadi tantangan yang harus dihadapi pada proses menuju keberlanjutan seperti isu perubahan iklim, degradasi hutan, hingga kesenjangan ekonomi masyarakat. Strategi PaninBank untuk memitigasi, mencegah dan meminimalkan dampak negatif tersebut adalah dengan penerapan kebijakan pemberian kredit Bank, yaitu *Environmental and Social Management System (ESMS)*.

Untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan Sistem Manajemen Risiko yang ada, PaninBank melakukan evaluasi secara berkala. Salah satu bentuk evaluasi pada kebijakan manajemen risiko adalah evaluasi tahunan terhadap Kebijakan Manajemen Risiko dan Standar Prosedur.

Selanjutnya Dewan Komisaris berperan aktif untuk memaksimalkan efektivitas manajemen risiko dengan meninjau hasil evaluasi yang telah dilakukan oleh Direksi sebagai organ yang bertanggung jawab atas efektivitas penerapan sistem manajemen risiko. Hasil evaluasi tahunan menunjukkan bahwa manajemen risiko di PaninBank selama tahun 2020 telah memadai.

## RISK MANAGEMENT

Risk management is one of the key aspect of governance to support business activities while protecting the business stability of the Bank. To undertake Good Corporate Governance, PaninBank is committed to implement effective Risk Management Systems in the face of potential risks that have been anticipated on several levels, organisation and strategy. As such, the positive effects of Risk Management can be felt in all aspects of the Bank's business.

PaninBank undertakes the management of risks as part of the efforts to prevent and mitigate potential existing risks, considering that the banking industry is vulnerable to a number of variables that require mitigating efforts.

A number of issues that carries potential impact on the balance of social, environmental and economic aspects, have become challenges in the process towards sustainability, such as issues on climate change, forest degradation, to economic inequity. The strategy of PaninBank to mitigate, prevent or minimise the negative impact is to implement a policy on credit disbursement, which is the *Environmental and Social Management System (ESMS)*.

To continuously improve the Bank's current risk management systems, the Bank undertakes periodic evaluations, one of which is the annual evaluation on the Risk Management Policy and Procedure Standard.

Subsequently, the Board of Commissioners takes an active role to maximise the effectiveness of risk management by overseeing the evaluative results of the Board of Directors as the organ that is mainly responsible over effective implementation of the risk management systems. The annual evaluative result indicated that risk management at PaninBank throughout 2020 had been carried out effectively.



## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance

#### IDENTIFIKASI DAN UPAYA PENGELOLAAN RISIKO [102-15]

Sebagai sebuah perusahaan perbankan, Perseroan telah melakukan tahapan analisa yang komprehensif dalam menentukan sejumlah risiko utama yang berdampak signifikan terhadap kegiatan operasional bisnis Perseroan. Pemetaan identifikasi risiko serta upaya mitigasi penting dilakukan untuk menjaga keberlangsungan bisnis. Identifikasi dan upaya pengelolaan risiko antara lain sebagai berikut:

#### IDENTIFYING AND MANAGING RISK [102-15]

As a banking institution, PaninBank has undertaken analyses at several stages comprehensively in defining a number of major risk factors that will have significant impact on the business operation of the Bank. A necessary mapping of these risks and efforts to mitigate them have been carried out to ensure business continuity. The identification of these risks and the management thereof are presented below:

Jenis Risiko Risk Type	Upaya Pengelolaan Management Efforts
Risiko Kredit Credit Risk	<p>Proses pengelolaan kredit PaninBank diawali dengan menentukan target pasar dan dilanjutkan dengan melakukan <i>risk assessment</i> dan <i>monitoring</i> atas pemberian kredit. Dalam menyalurkan kreditnya, PaninBank senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian dengan menempatkan fungsi analisis kredit yang dilakukan oleh unit bisnis dan unit risiko kredit yang independen. PaninBank senantiasa berpedoman pada Kebijakan Perkreditan dalam mengelola risiko kredit secara <i>end-to-end</i>.</p> <p>PaninBank's credit management process begins with the determination of the target market and continues by conducting a risk assessment and monitoring of credit disbursement. In channeling its credit, the Bank always upholds the principle of prudence by placing a credit analysis that is conducted by independent business units and credit risk units. The bank is always guided by the Credit Policy to manage the end-to-end credit risk.</p>
Risiko Pasar & Likuiditas Market & Liquidity Risk	<p>Pengelolaan Risiko Pasar dilakukan oleh unit kerja yang independen dengan menerapkan prinsip <i>segregation of duties</i> yaitu pemisahan fungsi dan tanggung jawab yang terdiri dari <i>front office</i>, <i>middle office</i>, dan <i>back office</i>. Organisasi Manajemen Risiko Pasar terdiri dari dua bagian, yaitu Manajemen Risiko Pasar - Trading Book dan Manajemen Risiko Pasar - Banking Book.</p> <p>Dalam rangka mengelola Risiko Likuiditas secara terukur dan komprehensif, PaninBank menerapkan strategi antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menetapkan limit-limit yang mengacu pada ketentuan internal dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.</li> <li>2. Melakukan stress testing risiko likuiditas secara berkala untuk mengetahui dampak perubahan faktor pasar maupun faktor internal pada kondisi ekstrem terhadap kondisi likuiditas.</li> <li>3. Memonitor indikator-indikator eksternal serta informasi pasar terkini. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan terhadap kondisi ekonomi yang kurang stabil, baik karena kondisi krisis global maupun karena berbagai isu di dalam negeri.</li> </ol> <p>Market risk management is carried out by business units through the application of segregation of duties principle, namely by separating functions and responsibilities which consist of front office, middle office, and back office. Market Risk Management Organization comprise of two parts, namely Market Risk Management - Trading Book and Market Risk Management - Banking Book.</p> <p>To manage Liquidity Risk in a measured and comprehensive manner, PaninBank implements the following strategies:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setting the limits that refer to internal conditions and prevailing legal provisions.</li> <li>2. Conducting stress testing of liquidity risk regularly to determine the impact of changes in market factors and internal factors in extreme conditions on liquidity relevant business units.</li> <li>3. Monitoring external indicators and the latest market information. This aims to increase awareness of unstable economic conditions, both due to global crisis conditions and various domestic issues.</li> </ol>



Jenis Risiko Risk Type	Upaya Pengelolaan Management Efforts
<p>Risiko Operasional Operational Risk</p>	<p>Risiko Operasional dapat memicu timbulnya risiko-risiko lain seperti Risiko Reputasi, Risiko Strategik, Risiko Hukum, Risiko Pasar, Risiko Kredit, Risiko Kepatuhan dan Risiko Likuiditas. Apabila Bank dapat mengelola Risiko Operasional secara efektif dan konsisten maka potensi timbulnya risiko-risiko lain dapat diminimalkan.</p> <p>Risiko Operasional secara PaninBank dalam menjalankan organisasi. Unit Kerja Pemilik Risiko sebagai <i>risk and control owner</i> memiliki tanggung jawab utama untuk memastikan proses manajemen risiko yang baik sehingga dapat meminimalisir potensi risiko.</p> <p>Dalam penerapan manajemen risiko operasional, PaninBank menggunakan tools/perangkat manajemen risiko operasional meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Risk and Control Self Assessment (RCSA)</i>, sebuah register atas risiko dan kontrol utama, dengan hasil <i>assessment</i> atas risiko inheren dan <i>residual risk</i>.</li> <li>2. <i>Loss Event Database (LED)</i>, sebuah database insiden risiko operasional dengan tujuan sebagai <i>lesson learned</i>, pemantauan tindak lanjut remediasi maupun perbaikan ke depannya, serta sebagai masukan atas perhitungan modal risiko operasional.</li> <li>3. <i>Key Risk Indicator (KRI)</i>, indikator yang disusun sebagai bagian dari upaya memantau risiko-risiko yang ada secara <i>risk based</i> dengan tujuan agar tindak lanjut dapat segera diambil sebelum sebuah risiko benar-benar terjadi.</li> <li>4. Pengelolaan <i>Near Miss</i> agar <i>risk owner</i> dan pihak terkait lebih <i>aware</i> atas insiden/kejadian kesalahan operasional supaya tidak terulang dan menimbulkan kerugian di masa datang.</li> </ol> <p>Operational risk can trigger other risks such reputational risk, strategic risk, legal risk, market risk, credit risk, compliance risk and liquidity risk. If the Bank could manage its operational risk effectively and consistently, the potential of those other risks materialising would be minimised.</p> <p>The operating unit as 'risk owner' has the main responsibility of ensuring that risk management functions are effectively carried out in order to mitigate risks.</p> <p>In managing operational risk, PaninBank relies on a number of operational risk management tools/systems as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risk and Control Self-Assessment (RCSA), a registry on risks and primary controls, with assessment results on inherent risk and residual risk.</li> <li>2. Loss Event Database (LED), a database on operational risk incidents that is used as 'lessons learned,' monitoring the follow-up remediation for future improvement, and as inputs for the measurement of the operational risk capital.</li> <li>3. Key Risk Indicator (KRI), indicators that are kept as part of monitoring existing risks with a risk-based approach such that follow-up actions can be taken even before the risks have materialised.</li> <li>4. Managing Near Miss such that both the risk owner and the related party can be more aware of loss incidents from operational fault to prevent the incident to recur in future.</li> </ol>
<p>Risiko Hukum Legal Risk</p>	<p>Mekanisme pengelolaan Risiko Hukum meliputi proses identifikasi pengukuran, pengendalian dan pemantauan mengacu kepada ketentuan yang berlaku mengenai manajemen risiko. Setiap unit kerja pemilik dan atau pelaksana produk maupun penyelenggara aktivitas, wajib mengidentifikasi dan mengelola risiko secara maksimal termasuk namun tidak terbatas pada risiko hukum yang pada dasarnya melekat pada setiap produk atau aktivitas yang dibuat atau dilaksanakan oleh PaninBank. Dengan demikian tidak akan berdampak luas dan menjadi pemicu timbulnya risiko-risiko lain termasuk tetapi tidak terbatas pada risiko reputasi.</p> <p>The legal risk management mechanism is carried out through the identification process of measurement, monitoring and control carried out by the PaninBank legal work unit in accordance with the prevailing regulations. Each operating unit of either the product owner or the activating party is required to identify and manage the risk as best as possible, including but not limited to legal risk that is basically inherent in any of the product or activity of PaninBank; so as not to trigger other risks including but not limited to reputational risk.</p>



## Tata Kelola Perusahaan

### Corporate Governance

Jenis Risiko Risk Type	Upaya Pengelolaan Management Efforts
<p>Risiko Reputasi Reputation Risk</p>	<p>Risiko Reputasi dikelola melalui mekanisme pengawasan, penanganan dan penyelesaian yang dikoordinasikan oleh Sekretaris Perusahaan dengan didukung oleh unit kerja terkait dengan mengacu pada ketentuan internal dan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Standar Pedoman Sekretaris Perusahaan.</p> <p>Sebagai bentuk implementasi kebijakan pengelolaan Risiko Reputasi, PaninBank memastikan bahwa seluruh unit kerja telah melakukan fungsi masing-masing dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun jika terjadi kejadian yang berpotensi berdampak pada Risiko Reputasi terkait tugas pokok dan fungsi unit kerja tertentu, maka unit kerja tersebut berkewajiban memberikan informasi secara rinci kepada Sekretaris Perusahaan agar mengelola kejadian tersebut sebagai upaya untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan.</p> <p>Saat ini, PaninBank memiliki sarana untuk menerima Pengaduan dan keluhan dari nasabah melalui <i>Call Center</i> Panin 1500678, kantor cabang, e-mail, dan media sosial. Dalam pelaksanaan tugas Sekretaris Perusahaan berkoordinasi dengan seluruh Kantor Cabang PaninBank untuk penanganan keluhan nasabah.</p> <p>PaninBank juga melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi atas berbagai pemberitaan baik di media cetak, online, elektronik maupun media sosial secara periodik untuk mengukur efektivitas aktivitas publikasi dan komunikasi PaninBank. Selanjutnya hasil <i>monitoring</i> dan evaluasi tersebut dijadikan sebagai dasar dari aktivitas publikasi dan komunikasi untuk periode selanjutnya dalam rangka penguatan reputasi Bank secara berkesinambungan.</p> <p>Reputational risk is managed through the mechanism of monitoring, supervision, handling, and settlement under the coordination of the Corporate Secretary Division, which is supported by relevant operating units, and in accordance with the prevailing laws and regulations, including the Corporate Secretary Standard Guidelines.</p> <p>As a policy of managing reputational risk, PaninBank ensures that all operating units are performing their respective functions properly in accordance with the prevailing rules and regulations. In the event of an incident that has the potential of triggering reputational risk to a major task or function of certain operating units, then said unit must provide detailed information to the Corporate Secretary to manage the incident so as to mitigate its potential risk.</p> <p>Currently, PaninBank has the means to receive complaints from customers through Panin Call Center 1500678, branch offices, e-mail, and social media. In practice, the Corporate Secretary coordinates with all PaninBank Branch Offices in resolving customer complaints.</p> <p>PaninBank also monitors and evaluates various news reports published in printed media, online news, electronic and social media to assess the effectiveness of PaninBank's publication and communication activities. Furthermore, the results of monitoring and evaluation are used as the basis for publication and communication activities for the next period in order to strengthen the Bank's reputation on an ongoing basis.</p>
<p>Risiko Strategik Strategic Risk</p>	<p>PaninBank telah membentuk Komite Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Manajemen Risiko yang bertujuan untuk menunjang pengelolaan risiko yang menyeluruh, terpadu, terukur dan terkendali. Setiap komite ini didukung oleh grup kerja (<i>working group</i>) yang anggotanya terdiri dari grup-grup yang terkait langsung dengan permasalahan risiko yang termasuk dalam cakupan komite dimaksud.</p> <p>Pengelolaan risiko PaninBank diatur dalam suatu kebijakan manajemen risiko bank yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Bank Indonesia, Peraturan OJK, ketentuan Basel dan <i>international best practices</i>. Kebijakan ini ditinjau secara rutin untuk mengantisipasi perubahan kondisi bisnis, regulasi, dan kondisi internal PaninBank.</p> <p>Dalam melakukan pengelolaan risiko strategis, PaninBank senantiasa melakukan <i>review</i> kinerja dan evaluasi kebijakan penyusunan target bisnis dan melakukan langkah-langkah.</p> <p>PaninBank has formed the Risk Management Committee and the Riak Management Unit with the aim to support the management of risk in a holistic, integrated, measured and controlled manner. The Committee is supported by working groups whose members are directly engaged in the management of risks under the purview of the Committee.</p> <p>The management of risks at PaninBank is governed by a set of policies that are pursuant to Bank Indonesia regulation, OJK regulation, Basel rules, and international best practices. These policies are reviewed periodically to keep up with changes in business condition, regulations and the Bank's own internal conditions.</p> <p>In managing strategic risk, PaninBank carries out regular performance reviews and evaluates the policies on target settings and take appropriate steps.</p>





Jenis Risiko Risk Type	Upaya Pengelolaan Management Efforts
<p>Risiko Kepatuhan Compliance Risk</p>	<p>Organisasi Manajemen Risiko Kepatuhan seluruh Jajaran PaninBank bertanggung jawab penuh untuk melaksanakan kepatuhan dalam setiap kegiatannya masing-masing. Adapun organisasi serta tugas dan tanggung jawab pelaksanaan fungsi kepatuhan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan Fungsi Kepatuhan dan Penerapan Tata Kelola Terintegrasi, Dewan Komisaris wajib melakukan pengawasan aktif terhadap pelaksanaan fungsi kepatuhan.</li> <li>2. Komite yang dibentuk untuk membantu Dewan Komisaris dalam menjalankan fungsi pengawasan atas terlaksananya tata kelola terintegrasi dan fungsi kepatuhan terintegrasi di PaninBank adalah Komite Tata Kelola Terintegrasi.</li> <li>3. Direksi memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menumbuhkan dan mewujudkan terlaksananya Budaya Kepatuhan serta memastikan terlaksananya fungsi kepatuhan pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha PaninBank.</li> <li>4. Direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan bertanggung jawab untuk merumuskan strategi budaya kepatuhan, meminimalisir risiko kepatuhan, menetapkan sistem dan prosedur kepatuhan dan memastikan bahwa seluruh kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, yang dilakukan PaninBank telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.</li> <li>5. Satuan Kerja Kepatuhan membantu dan/atau mewakili Direktur yang membawahi fungsi kepatuhan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.</li> </ol> <p>Untuk meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan regulator, Bank telah memiliki Biro Kepatuhan yang senantiasa melakukan sosialisasi ketentuan-ketentuan dari regulator kepada satuan kerja terkait. Kemudian menyampaikan laporan hasil tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), melakukan pemantauan atas sanksi denda kewajiban membayar yang dikenakan kepada bank dari regulator, serta memberikan opini manajemen risiko kepatuhan pada penerbitan produk/aktivitas baru dan Memorandum Rekomendasi Kredit (MRK).</p> <p>In the Compliance Risk Management Organisation, the entire Management rank of PaninBank is responsible for applying compliance principles in their respective activities. The organization and duties and responsibilities of the Compliance Function are as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In relation to the implementation of the Compliance Function and Implementation of Integrated Governance, the Board of Commissioners shall conduct active supervision on such implementation.</li> <li>2. The committee established to assist the Board of Commissioners in conducting the oversight function of the implementation of integrated governance and integrated compliance functions at PaninBank is the Integrated Governance Committee.</li> <li>3. The Board of Directors has the duty and responsibility to foster and realize the implementation of Compliance Culture as well as to ensure the implementation of compliance function at all organizational levels and PaninBank's business activities.</li> <li>4. The Director in charge of compliance function is responsible for formulating a compliance culture strategy, minimizing compliance risk, determining compliance systems and procedures, and ensuring that all policies, regulations, systems, and procedures carried out by PaninBank are in accordance with the prevailing laws and regulations.</li> <li>5. The Compliance Unit assists and/or represents the Director in charge of the compliance function in conducting its duties and responsibilities.</li> </ol> <p>To enhance compliance with regulatory provisions, the Bank has a Compliance Bureau that continues to disseminate the regulations issued by regulators to the relevant business units. Then such work unit submits report on the follow-up results to the Audit Result Report (LHP), monitors the financial penalty sanctions imposed on the Bank by the regulator, as well as provides compliance risk management opinion on the issuance of new products/activities and Credit Recommendation Memorandum (MRK).</p>

# Kinerja Ekonomi PaninBank

## Economic Performance of PaninBank

### Daftar Isi

Table of Contents

- 74 **Pengungkapan Pendekatan Manajemen**  
Disclosure On Management Approach
- 75 **Distribusi Nilai Ekonomi | Distribution of Economic Value**
- 76 **Kontribusi Bagi Penerimaan Negara**  
Contribution to State Revenue
- 77 **Portofolio Pembiayaan Bagi Infrastruktur Nasional**  
Financing Portfolio for National Infrastructure





# Kinerja Ekonomi PaninBank



Economic Performance of PaninBank

**Komitmen kami untuk dapat terus mempertahankan kualitas pertumbuhan yang sehat di tengah berbagai tantangan kondisi perekonomian nasional telah dibuktikan dengan kerja keras dan kemampuan adaptif untuk meningkatkan kinerja perusahaan.**

Our commitments to maintain sound growth against the backdrop of challenging economic conditions nationwide, were underscored by our hardwork and adaptive strength to increase the Bank's performance.



## PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN [103-1][103-2][103-3]

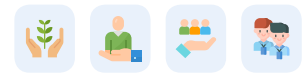
Sebagai perusahaan perbankan nasional, topik kinerja ekonomi dan dampak ekonomi tak langsung menjadi topik yang paling penting bagi PaninBank. Kinerja usaha yang positif dan berkelanjutan merupakan komitmen yang terus dilaksanakan untuk menjamin kelangsungan bisnis dan memberikan nilai tambah serta manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan Perseroan. PaninBank juga berkomitmen untuk mendukung penuh program-program pemerintah dalam pemulihan ekonomi nasional dan membangun Indonesia.

Kebijakan PaninBank untuk menciptakan kinerja usaha positif setiap tahunnya tercantum dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Pada tahun 2020, PaninBank (secara individual) mencatatkan Pendapatan Bunga Bersih sebesar Rp7.667 miliar dengan pencapaian 98,9% dari target RBB, Laba Bersih sebesar Rp3.075 miliar dengan pencapaian 146,27% dari target RBB, Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar Rp136.417 miliar dengan pencapaian 95,3% dari target RBB dan Penyaluran Kredit sebesar Rp113.588 miliar dengan pencapaian 84,9% dari target RBB.

## DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH [103-1][103-2][103-3]

As a national bank, economic performance and indirect economic impact are the key topics for PaninBank. Positive and sustainable business performance are key commitments that are continuously pursued by the Bank to ensure the continuity of its business and create added value and benefits for all stakeholders of the Bank. PaninBank is also committed to fully support the government programs in economic recovery and national development.

The policies of PaninBank to achieve positive business performance each year are stated in the Bank's Business Plan (RBB). In 2020, PaninBank (Bank only) posted Net Interest Income amounting to Rp7,667 billion, accounting for 98.9% of the RBB; Net Profit amounted to Rp3,075 billion, accounting for 146.27% of the RBB target; total generated Third Party Fund amounted to Rp136,417 billion, accounting for 95.3% of the RBB target; and credit disbursement totalled Rp113,588 billion, accounting for 84.9% of the RBB target.



Untuk mendukung komitmen tersebut, pada tahun 2020 PaninBank telah melaksanakan penyaluran kredit pada kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KUB) yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik yakni penyaluran kredit pada sektor Energi Terbarukan, Efisiensi Energi, Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan, Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air, Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan, Produk Eco-efficient, Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya serta Kegiatan UMKM.

Adapun pengelolaan kinerja ekonomi dan dampak ekonomi tidak langsung PaninBank berada di bawah koordinasi Group Head of Finance, Group Head of Corporate Banking dan Commercial Banking Division, sesuai arahan dari President Director, Finance Director, Commercial Banking Director, dan Corporate Banking Director.

### **DISTRIBUSI NILAI EKONOMI**

Di tengah kondisi perekonomian tanah air yang sedang mengalami perlambatan akibat pandemi COVID-19, PaninBank mencatat kinerja yang cukup baik. Pencapaian kinerja pertumbuhan ekonomi PaninBank mengalami kenaikan total aset sebesar 3,21% dibanding tahun sebelumnya. Komitmen kami untuk dapat terus mempertahankan kualitas pertumbuhan yang sehat di tengah berbagai tantangan kondisi perekonomian nasional telah dibuktikan dengan kerja keras dan kemampuan adaptif untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Pada 2020, PaninBank berhasil membukukan laba bersih yang tercatat Rp3,12 triliun.

Adapun perolehan nilai ekonomi yang kami dapatkan berasal dari kegiatan operasional maupun investasi PaninBank, dan tidak termasuk bantuan yang diberikan pemerintah. Untuk nilai ekonomi yang didistribusikan, seluruh besaran pengeluaran diperuntukkan bagi peningkatan kesejahteraan pemangku kepentingan, termasuk di dalamnya memenuhi semua kewajiban PaninBank sebagai entitas bisnis.

To support those commitments, in 2020 PaninBank had disbursed loans in the category of Sustainable Business Activities (SBA) that are stipulated in the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance by Financial Service Institution, Emitent and Public Company, which is the credit disbursement to the sectors of Renewable Energy, Energy Efficiency, Sustainable Management of Natural Resources, Sustainable Use of Land, Land and Water Bio-diversity Conservation, Sustainable Water and Wastewater Management, Eco-efficient Manufacturing, and other Business Activities that are Environmentally-friendly Oriented as well as the Micro, Small, and Medium-sized (MSME) Businesses.

The management of economic performance and indirect economic impact of PaninBank falls under the coordination of the Group Head of Finance, Group Head of Corporate Banking and Commercial Banking Division, following the directives of the President Director, Finance Director, Commercial Banking Director, and Corporate Banking Director.

### **DISTRIBUTION OF ECONOMIC VALUE**

Amid the slowing national economy due to the COVID-19 pandemic, PaninBank posted a fairly good performance. The Bank's total assets grew by 3.21% in 2020 compared to those of the previous year. Our commitments to maintain sound growth against the backdrop of challenging economic conditions nationwide, were underscored by our hardwork and adaptive strength to increase the Bank's performance. PaninBank posted a net profit of Rp3.12 trillion in 2020

The Bank's economic value is derived from the operating and investment activities of PaninBank. As for the distributed economic value, the total amount had been distributed for the benefit of stakeholders, including the fulfilment of the obligation of PaninBank as a business entity.



## Kinerja Ekonomi PaninBank

Economic Performance of PaninBank

### Nilai Ekonomi PaninBank (Rp Juta) [201-1]

PaninBank's Economic Value (Rp Million) [201-1]

Nilai Ekonomi	2018	2019	2020	Economic Value
<b>Nilai Ekonomi yang Dihasilkan [201-1]</b>				<b>Economic Value Generated [201-1]</b>
• Pendapatan Bunga	17.212.026	17.724.694	16.185.399	Interest Income •
• Pendapatan Operasional Lainnya	2.407.195	1.911.744	3.277.217	Other Operating Revenues •
• Pendapatan Non-Operasional	197.686	179.425	145.923	Other Operating Revenues •
<b>Jumlah</b>	<b>19.816.907</b>	<b>19.815.863</b>	<b>19.608.539</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi Didistribusikan [201-1]</b>				<b>Economic Value Distributed [201-1]</b>
• Biaya Operasional	8.247.532	8.755.818	7.378.410	Operating Expenses (Interest Expense) •
• Biaya Pegawai	2.428.406	2.379.797	2.345.901	Personnel Expenses •
• Biaya Kerugian Penurunan Nilai	1.948.311	1.598.500	2.682.534	Provision for Impairment Losses •
• Biaya Operasional Lainnya*	2.619.879	2.486.131	3.129.902	Other Operating Expenses •
• Pembayaran Dividen Kepada Pemegang Saham	-	-	-	Dividend Payment to Shareholders •
• Beban Pajak	1.385.622	1.097.318	947.587	Tax Expenses •
• Investasi Sosial	5.463	2.232	40.763	Social Investment •
<b>Jumlah</b>	<b>16.635.213</b>	<b>16.319.796</b>	<b>16.525.097</b>	<b>Total</b>
<b>Nilai Ekonomi Dipertahankan [201-1]</b>	<b>3.181.694</b>	<b>3.496.067</b>	<b>3.083.442</b>	<b>Economic Value Retained [201-1]</b>

Catatan: | Notes:

Perhitungan nilai ekonomi PaninBank disampaikan secara konsolidasi dengan anak perusahaan sesuai dengan laporan keuangan yang telah diaudit. Oleh karena itu, PaninBank tidak menyampaikan kinerja keuangan berdasarkan wilayah operasi Perusahaan.

The calculation of economic value of PaninBank is presented as a consolidation with the Bank's subsidiary entities. In accordance with the audited financial statements. As such, PaninBank does not present its financial results on the basis of the Bank's operating regions.

\*Beban Operasional Lainnya di luar Beban Tenaga Kerja, Beban Pensiun dan Imbalan Pasca Kerja  
Other Operating Expense outside of Personnel Expense, Pension Expense and Post-retirement Benefit.

### KONTRIBUSI BAGI PENERIMAAN NEGARA

Dedikasi dan kontribusi PaninBank untuk turut serta berkontribusi dalam Pemulihan Ekonomi Nasional senantiasa kami tingkatkan demi pertumbuhan pembangunan tanah air. Pada 2020, PaninBank berkontribusi untuk pendapatan negara melalui pajak penghasilan sebesar Rp947,59 miliar. Besaran total jumlah pembayaran pajak PaninBank pada tahun ini menurun sebesar 13,6% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

### CONTRIBUTION TO STATE REVENUE

The dedication and contribution of PaninBank towards the National Economic Recovery is inherent in our efforts to support national development and economic growth. In 2020, PaninBank contributed to the state revenue through income tax amounting to Rp947.59 billion, a decline of 143.6% compared to that of the previous year.

### Pembayaran Pajak PaninBank (Rp Miliar)

PaninBank's Tax Payment (Rp Billion)

Jenis Pajak	2018	2019	2020	Type of Tax
Pajak Penghasilan Badan	1.073,67	976,10	787,10	Corporate Income Tax
Pajak Penghasilan Karyawan	61	64	72	Employees' Income Tax



## PORTOFOLIO PEMBIAYAAN BAGI INFRASTRUKTUR NASIONAL

Industri Jasa Keuangan (JK) memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi sekaligus mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Sebagai perusahaan perbankan nasional yang sudah hampir 50 tahun berkontribusi bagi pembangunan ekonomi Indonesia, PaninBank terus berkomitmen untuk memberikan pembiayaan infrastruktur guna mempercepat proses pembangunan nasional di berbagai bidang.

Pada 2020, PaninBank telah berkontribusi terhadap pembangunan infrastruktur melalui pembiayaan sektor Infrastruktur yang mencapai Rp3,78 triliun pada akhir Desember 2020.

Selain itu, kehadiran PaninBank juga memberikan dampak ekonomi tidak langsung atas pembangunan infrastruktur yang bersifat bantuan bagi masyarakat. Seperti contohnya melalui pembuatan penampungan air bersih untuk menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan.

## FINANCING PORTFOLIO FOR NATIONAL INFRASTRUCTURE

The financial services industry plays an important role in economic development and at the same time support the achievement of the sustainable development goals. As a national banking entity that for nearly 50 years has contributed to the economic development of Indonesia, PaninBank continues to commit to extending infrastructure financing to accelerate national development in various sectors.

In 2020, PaninBank supported infrastructure development by providing financing to the infrastructure sector amounting to Rp3.78 trillion as at end of December 2020.

Moreover, the presence of PaninBank also produced indirect economic impact on infrastructure development that represents aid to communities. An example of this would be the construction of clean water containment to maintain a clean and healthy environment.

# Komitmen Pelestarian Lingkungan

Commitment on  
Environmental  
Protection



## Daftar Isi

Table of Contents

- 80 **Pengungkapan Pendekatan Manajemen**  
Disclosure on Management Approach
- 81 **Penyaluran Kredit Pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan**  
Credit Disbursement to Green Businesses
- 83 **Pengelolaan Penggunaan Energi, Limbah, dan Plastik**  
Management of Energy Use, Wastes and Plastic
- 86 **Penanaman Pohon (Reforest Indonesia)**  
Tree Planting (Reforest Indonesia)







# Komitmen Pelestarian Lingkungan

Commitment on Environmental Protection



**Kegiatan bisnis PaninBank sejatinya tidak bersentuhan langsung dengan lingkungan hidup. Meski demikian, PaninBank berkomitmen untuk memberikan perhatian serius terhadap isu pelestarian lingkungan yang diwujudkan dengan pelaksanaan Environmental and Social Management System (ESMS) dalam penyaluran kredit kepada sektor tertentu, penerapan inisiatif kegiatan perkantoran ramah lingkungan, penyaluran kredit kepada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dan konsisten menyelenggarakan program penanaman pohon (Reforest Indonesia).**

The business activities of PaninBank do not in fact infringe directly upon the environment, Nevertheless, the Bank commits to placing full attention to environmental protection, which is manifested by applying the Environmental and Social Management System (ESMS) in disbursing credit to certain sectors; initiating an environmentally-friendly operations in office activities, disbursing credit to Green Businesses, and consistently following through with the Reforest Indonesia program.

Pelestarian lingkungan dan perubahan iklim menjadi salah satu tantangan global yang dihadapi pada era modern. Sebagai salah satu institusi keuangan terbesar di Indonesia, PaninBank berkomitmen untuk mendukung upaya-upaya pelestarian lingkungan dan alam melalui berbagai inisiatif pelestarian lingkungan, penerapan kegiatan operasional ramah lingkungan hingga penyaluran kredit pada kegiatan usaha berwawasan lingkungan.

## PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

### Topik Kepatuhan Lingkungan dan Portofolio Produk [103-1][103-2][103-3]

Kegiatan bisnis PaninBank sejatinya tidak bersentuhan langsung dengan lingkungan hidup. Meski demikian, PaninBank berkomitmen untuk memberikan perhatian serius terhadap isu pelestarian lingkungan serta selalu mengawasi dampak kegiatan operasional perusahaan terhadap lingkungan. Dalam pembuatan keputusan bisnis perbankan, PaninBank senantiasa melakukan pertimbangan terkait upaya pelestarian lingkungan. Hal tersebut selaras dengan dengan Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 5 Tahun 2012 tentang Jenis Rencana Usaha dan/ atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Dampak Lingkungan Hidup (AMDAL) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Environmental conservation and climate change have become the quintessential global challenge of the modern era. As one of the largest financial institutions in Indonesia, PaninBank is committed to support efforts on conserving the environment and nature from various environmentally-friendly initiatives and operations to financing green businesses.

## DISCLOSURE ON MANAGEMENT APPROACH

### Environmental Compliance and Product Portfolio [103-1][103-2][103-3]

The business activities of PaninBank do not in fact infringe directly upon the environment, Nevertheless, the Bank commits to placing full attention to environmental protection and will always monitor the impact that its business activities and operations might have on the environment. In making its banking business decision, PaninBank will always consider the implications on environmental preservation. This is perfectly in line with Law No. 32 of 2009 on the Protection and Management of the Environment; The Regulation of Minister of the Environment No. 5 of 2012 on the Business Type Category and/or Activities that Require an Analysis on Environmental Impact (AMDAL); and OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance for the Financial Services Institution, Emitent, and Public-listed Company.



Bentuk komitmen PaninBank terhadap isu pelestarian lingkungan diwujudkan dengan pelaksanaan *Environmental and Social Management System* (ESMS) dalam penyaluran kredit kepada sektor tertentu, penerapan inisiatif kegiatan perkantoran ramah lingkungan, penyaluran kredit kepada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) dan konsisten menyelenggarakan program penanaman pohon (*Reforest Indonesia*). Pengelolaan lingkungan PaninBank berada di bawah koordinasi Risk Management Division, Compliance Division, Corporate Secretary, Branding & Communications dan Green Officer sesuai arahan dari President Director dan Compliance & Risk Management Director.

## PENYALURAN KREDIT PADA KEGIATAN USAHA BERWAWASAN LINGKUNGAN

PaninBank menyadari bahwa perubahan iklim yang timbul saat ini terjadi akibat dampak yang diterima lingkungan dari aktivitas di era modern. Degradasi hutan atau hilangnya keanekaragaman hayati merupakan beberapa tantangan lingkungan yang kian nyata di masa ini. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor perbankan, PaninBank tentunya memiliki tanggung jawab untuk bersikap dan memberi contoh dalam menjalankan aktivitas bisnis yang ramah lingkungan. Salah satu bentuk upaya yang PaninBank lakukan sejauh ini adalah dengan memitigasi, mencegah, dan meminimalkan dampak negatif yang timbul akibat risiko terkait kondisi sosial dan lingkungan. Hal itu dilakukan melalui *screening* risiko lingkungan dalam kebijakan perkreditan dan membiayai Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) seperti energi baru terbarukan dan infrastruktur yang berkelanjutan.

Sejak tahun 2010, PaninBank memiliki kebijakan *Environmental and Social Risk Management System* (ESMS) yang di dalamnya mengatur *Exclusion List*. Melalui ESMS, risiko sosial dan lingkungan debitur berkategori tinggi dapat diidentifikasi sehingga Perseroan tidak akan menyalurkan pembiayaan atau berinvestasi pada perusahaan yang berada dalam *Exclusion List*. Hal tersebut merupakan komitmen dan langkah PaninBank dalam mengelola dan memitigasi risiko keberlanjutan dan keuangan berkelanjutan. Berdasarkan kebijakan tersebut yang termasuk dalam *Exclusion List* adalah: [FS1][FS2]

1. Produksi atau perdagangan produk atau kegiatan yang dianggap ilegal berdasarkan undang-undang atau peraturan negara Republik Indonesia atau konvensi-konvensi dan perjanjian internasional.
2. Produksi atau kegiatan yang melibatkan kerja paksa atau buruh anak-anak.

PaninBank's commitment to environmental protection and preservation is manifested by implementing the Environmental and Social Management System (ESMS) in disbursing credit to certain sectors; initiating an environmentally-friendly operations in office activities, disbursing credit to Green Businesses, and consistently following through with the Reforest Indonesia program. Environmental management at PaninBank falls under the coordination of the Risk Management Division, Compliance Division, Corporate Secretary, Branding & Communications and Green Officer, following the directives of the President Director and Compliance & Risk Management Director.

## CREDIT DISBURSEMENT TO GREEN BUSINESSES

PaninBank is aware that climate change that is currently occurring comes from the impact of modern industrial activities on the environment. The degradation of forests or loss of natural bio-diversity are some of the challenges to the environment that have become increasingly apparent lately. As a banking entity, PaninBank has the responsibility to ensure that the financing it provides to businesses does not pose a danger to the environment. One way to ensuring this is to mitigate, prevent, and minimise the negative impact that may arise from risks associated with social and environmental aspects. This is done through a rigorous screening process to detect potential environmental risk as part of the Bank's credit policy or when financing Green Businesses such as new and renewable energy or infrastructure development towards sustainability goals.

Since 2010, PaninBank has had a policy on Environmental and Social Risk Management System (ESMS) that includes within it an Exclusion List. Through ESMS, a potential debtor with a high profile of social and environmental risks is instantly identified, and the Bank will refrain from financing corporations that fall into the Exclusion List. This is the commitment and procedure by which PaninBank manages and mitigates risks on sustainability and sustainability finance. Based on these policy, the Exclusion List including: [FS1][FS2]

1. Production or trade in products or activities deemed illegal under the laws or regulations of the Republic of Indonesia or international conventions and agreements.
2. Production or activities involving forced or child labor.



## Komitmen Pelestarian Lingkungan

### Komitmen Pelestarian Lingkungan

3. Perdagangan satwa liar atau produk-produk satwa liar diatur di bawah CITES.
  4. Produksi atau penggunaan dari atau perdagangan bahan-bahan berbahaya seperti bahan radioaktif, serat asbes tak terikat dan produk yang mengandung PCB.
  5. Perdagangan limbah dan produk-produk limbah kecuali sesuai dengan Konvensi Basel dan peraturan yang mendasarinya.
  6. Penangkapan ikan dengan jaring pukat di lingkungan laut yang menggunakan jaring yang panjangnya lebih dari 2,5 km.
  7. Produksi, penggunaan atau perdagangan obat-obatan, pestisida/herbisida, bahan kimia, zat yang mengakibatkan penipisan lapisan ozon dan unsur berbahaya lain yang tunduk pada aturan atau larangan internasional.
  8. Penghancuran habitat penting/kritis.
  9. Setiap bisnis yang berhubungan dengan pornografi atau prostitusi.
  10. Produksi dan distribusi rasis, anti-demokratis dan/atau media neo-nazi.
  11. Produksi atau perdagangan senjata dan amunisi, tembakau, minuman keras/alkohol (dengan ketentuan/catatan bahwa apabila dari seluruh jenis produk perdagangan barang/produksi debitur jumlahnya melebihi 10% dari total aset). Contoh: Departemen Store menjual alkohol namun nilainya kurang dari 10% dari total asetnya, maka tidak masuk dalam kategori Exclusion List ini.
  12. Perjudian, kasino, dan usaha yang serupa.
3. The trade in wildlife or wildlife products is regulated under CITES.
  4. Production or use of or trade in hazardous materials such as radioactive materials, unbonded asbestos fibers and products containing PCBs.
  5. Trade in waste and waste products except in accordance with the Basel Convention and its underlying regulations.
  6. Fishing with trawl nets in a marine environment using nets that are more than 2.5 km long.
  7. Production, use or trade of drugs, pesticides/herbicides, chemicals, substances that deplete the ozone layer and other hazardous substances subject to international rules or restrictions.
  8. Destruction of Important/critical habitats.
  9. Any business that deals with pornography or prostitution.
  10. Production and distribution of racist, anti-democratic and/or neo-Nazi media.
  11. Production or trade in weapons and ammunition, tobacco, liquor/alcohol. (Provided/noted that if of all types of products, the debtor's trade in goods/production exceeds 10% of the total assets). Example: Dept. Store sells alcohol but the value is less than 10% of its total assets, so it is not included in this exclusion list category.
  12. Gambling, casinos and similar businesses.

Inisiatif yang dilakukan PaninBank tersebut sesuai dengan *roadmap* dan POJK Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Melalui peraturan tersebut, prinsip pengelolaan risiko sosial dan lingkungan harus diterapkan perusahaan perbankan.

Untuk mendukung terwujudnya kepatuhan terhadap keputusan bisnis dan kegiatan perusahaan terkait pelestarian lingkungan, PaninBank telah menerapkan pengembangan kebijakan sistem manajemen risiko berkelanjutan. Manajemen risiko keberlanjutan PaninBank saat ini telah diterapkan dalam kebijakan pemberian kredit Bank, yaitu melalui *Environmental and Social Management System* (ESMS). [102-11]

This initiative by PaninBank is in line with the Bank's roadmap and pursuant to OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance for the Financial Services Institution, Emitent, and Public-listed Company. This regulation specifically stipulates that social and environmental risks must be considered by banks.

To support compliance of business decisions and activities of the Bank to environmental protection, PaninBank has implemented the policy on sustainability risk management system. The Bank's sustainability risk management system is now fully applied in its credit approval policy, which is the Environmental and Social Management System (ESMS). [102-11]



## Realisasi Penyaluran Kredit Pada Kegiatan Usaha yang Memenuhi Kriteria Berkelanjutan Tahun 2020 Realization of Lending in Business Activities that Meet the Sustainable Criteria in 2020

Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan	Jumlah Penyaluran Kredit (Rp Miliar) Total Loan Disbursement (Rp Billion)	Category of Sustainable Activities
Energi Baru Terbarukan	473.329,6	Renewable Energy
Efisiensi Energi	25.408,47	Energy Efficiency
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan	69.621,36	Management of Natural Resources Conservation and Sustainable Land Use
Konservasi Keanekaragaman Hayati Darat dan Air	16,70	Land and Water Biodiversity Conservation
Pengelolaan Air dan Air Limbah yang Berkelanjutan	22.381,34	Water and Wastewater Sustainable Management
Produk yang Dapat Mengurangi Penggunaan Sumber Daya dan Menghasilkan Lebih Sedikit Polusi (Eco-Efficient)	130.103,05	Products that Can Reduce the Use of Natural Sources and Produce Less Pollution (Eco-Efficient)
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya	5.968,56	Environmental Business Activities and/or Other Activities
Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	21.022.492,81	Micro and SME
<b>Jumlah</b>	<b>21.749.322,90</b>	<b>Total</b>

Catatan: Jumlah Penyaluran Kredit Pada Kegiatan Usaha Berwawasan Lingkungan per bulan Desember tahun 2020  
Note: Total Lending for Environmentally Friendly Business Activities as of December 2020

### Special Box:

#### Kebijakan untuk Pembiayaan Sektor Kelapa Sawit Policies on Financing the Palm Oil Sector

PaninBank memiliki pedoman yang cukup ketat pada sektor berisiko tinggi. Salah satu sektor pembiayaan yang mendapat perhatian lebih tinggi dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) adalah sektor kelapa sawit yang merupakan 1,2% dari total portofolio pembiayaan. PaninBank mengutamakan pembiayaan untuk pelanggan korporasi di sektor kelapa sawit yang sudah tersertifikasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) dan Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).

PaninBank applies strict guidelines on industries that are considered environmentally risky. One such industry is palm oil, which receives more stringent attention within the Category of Sustainable Business Activity. Credit to the palm oil sector account for roughly 1.2% of the total credit portfolio of the Bank. PaninBank prioritises on financing corporate customers in the palm oil sector who have been certified or are members of the Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) or Roundtable Sustainable Palm Oil (RSPO).



## Komitmen Pelestarian Lingkungan

Komitmen Pelestarian Lingkungan

### Penyaluran Kredit Berdasarkan Sertifikasi ISPO dan RSPO

Credit Disbursement Based on ISPO and or RSPO

	2019 (Rp Juta   Million)	2020 (Rp Juta   Million)	
ISPO dan/atau RSPO	1.361	1.246	ISPO and/or RSPO
Dalam Proses ISPO dan/atau Pola Inti Plasma	259	140	In the Process of Obtaining ISPO and/or is a Core and Plasma Plantation

### Portofolio Pembiayaan Pada Sektor Berisiko Tinggi Terhadap Sosial dan Lingkungan

Financing Portfolio in High Risk ESG Sectors

	2019 (Rp Juta   Million)	2020 (Rp Juta   Million)	
Kehutanan, Perkebunan, dan Pertanian	1.659	1.438	Forestry, Plantation, Agriculture
Listrik, Gas, dan Air Panas	1.730	2.316	Electricity, Gas and Hot Water
Kimia dan Farmasi	1.312	1.521	Chemical and Pharmaceutical
Tekstil	1.230	1.057	Textiles
Makanan dan Minuman	3.875	4.065	Food & Beverage
Transportasi Laut	371	350	Water Transportation
Perumahan	13.784	12.770	Real Estate
Pertambangan, Minyak, dan Gas Bumi	138	230	Mining and Oil & Gas Services
Pertambangan Batu Bara dan Briket Batu Bara	471	425	Coal Mining and Coal Briquette
Perikanan	81	166	Fishery

### PENGELOLAAN PENGGUNAAN ENERGI, LIMBAH, DAN PLASTIK

Energi listrik menjadi aspek penting untuk mendukung kegiatan operasional PaninBank di seluruh cabang dan area kerja. Saat ini PaninBank menggunakan energi listrik yang dipasok dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. PaninBank memahami bahwa penggunaan energi secara berlebihan dapat menimbulkan dampak pada usaha pelestarian lingkungan. Maka dari itu dalam setiap kegiatan operasional, PaninBank senantiasa menggunakan energi secara bijak dan efisien. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, PaninBank menerapkan sejumlah kebijakan terkait penggunaan energi listrik, demi mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan yakni memastikan pola konsumsi yang berkelanjutan.

### MANAGEMENT OF ENERGY USE, WASTES AND PLASTIC

Electricity power is key to supporting the operational activities of PaninBank in all of its branch offices and working areas. The Bank currently uses electricity that is supplied by the State Power Company (PLN) to power all of the Bank's activities. PaninBank is aware that using excessive energy could be harmful to the environment. With that in mind, PaninBank endeavors to consume electricity wisely and efficiently in all of its operations. To realise such commitments, the Bank implements a number of policies on the use of electricity power, in order to support a sustainable development goal, which is to ensure a consumption pattern that is sustainable.



PaninBank juga berkomitmen untuk mendorong penghematan konsumsi kertas dan terus mengupayakan inisiatif penghematan kertas (*paperless*) dan pengembangan sistem digital dalam penggunaan sarana pertukaran informasi internal lainnya. Selain sebagai wujud upaya pelestarian lingkungan, pengembangan sistem digital yang dilakukan Perseroan secara tidak langsung mempermudah dan mempercepat akses akan kebutuhan informasi pada kegiatan operasional perusahaan. Perseroan juga menekankan penggunaan kertas bekas/ kertas daur ulang dalam penggunaan memo atau sebagai sarana lainnya.

Sementara itu PaninBank secara internal juga menyelenggarakan program *"People (Not Plastic) for the Planet"* sebagai bagian dari program *Save Our Planet*. Dengan pelaksanaan program tersebut, PaninBank berupaya menumbuhkan kesadaran dan budaya pada setiap karyawan agar semakin bijak dalam menggunakan bahan plastik dalam aktivitas sehari-hari.

PaninBank also commits to using less paper and is pushing towards a paperless working environment by developing the digital system to serve the Bank's internal communication exchanges. In addition to contributing to environmental conservation, development of the digital system by the Bank will actually ease and expedite access to information on the Bank's entire operations. The bank has also enforced the use of used or recycled paper for writing memos or any other purpose.

In the meantime, internally, PaninBank has initiated the *"People (Not Plastic) for the Planet"* program as part of the *Save Our Planet* program. Through these programs, PaninBank is instilling a culture and awareness in every employee to use plastics wisely in their daily activities.



**Inisiatif Pengurangan Energi Listrik Tahun 2020**  
Initiative at Reducing Electricity Power in the Year 2020

- Pemadaman aliran listrik perangkat kerja seperti laptop dan mematikan lampu ruangan tepat waktu yakni pada jam makan siang dan pada jam 6 sore
- Pembatasan penggunaan penerangan hanya pada ruang-ruang yang sedang digunakan.
- Shutting off of power on working equipment such as laptop and room lights at scheduled intervals during lunch time and at 6 pm.
- Restriction on the use of lighting only for rooms that are in use.



**Inisiatif Penghematan Kertas (*Paperless*) Tahun 2020**  
Initiative at Reducing Use of Paper (*Paperless*) in the Year 2020

- Memanfaatkan kertas bekas/kertas daur ulang dalam penggunaan memo maupun sarana pertukaran informasi internal lainnya; dan
- Pengembangan aplikasi digital.
- Utilising used or recycled paper for writing memos and other internal exchange of information; and
- Developing digital application.



**Program *"People (Not Plastic) for the Planet"* Tahun 2020**  
*"People (Not Plastic) for the Planet"* Program in 2019

- Mengurangi penggunaan plastik;
- Menghindari penggunaan plastik sekali pakai;
- Mengumpulkan sampah plastik untuk dapat digunakan berulang (rebricks: pembuatan batu bata dengan campuran komponen plastik);
- Menggunakan botol minum yang digunakan berulang; dan
- Mengurangi produksi sampah kantor.
- Reduce use of plastic;
- Avoid using single-use plastic;
- Collect plastic waste to reuse several times: (rebricks: making bricks using a mix of plastic components);
- Opt for reusable water bottle; and
- Reduce office waste.



## Komitmen Pelestarian Lingkungan

Komitmen Pelestarian Lingkungan

### PENANAMAN POHON (REFOREST INDONESIA)

Perubahan iklim yang terjadi dalam skala global salah satunya disebabkan karena dampak dari kerusakan lingkungan seperti kawasan hutan yang semakin berkurang. Berangkat dari hal tersebut, PaninBank berupaya untuk mendukung upaya penanggulangan kelestarian kondisi lingkungan hidup, sekaligus mengurangi emisi gas rumah kaca di Indonesia. Salah satu bentuk komitmen PaninBank ditunjukkan dengan program Reforest Indonesia yang juga sebagai bentuk dukungan terhadap gerakan "Satu Miliar Pohon" yang diresmikan Presiden Republik Indonesia.

Gerakan penanaman pohon yang diinisiasi PaninBank bertujuan untuk memerangi kondisi pemanasan global (*global warming*) dengan penanaman pohon trembesi dan upaya memberdayakan ekonomi pedesaan dengan penanaman pohon sengon dan pohon jabon yang bernilai ekonomis bagi masyarakat. Kegiatan penanaman pohon yang merupakan tanaman asli Indonesia tersebut diharapkan dapat membantu menyerap lebih banyak CO<sub>2</sub> sekaligus mengatasi dampak buruk pemanasan global.

Dalam program Reforest Indonesia, PaninBank mengajak masyarakat untuk terlibat aktif dan berpartisipasi langsung dalam menjaga kelestarian lingkungan. Hal tersebut dilakukan dengan cara penyediaan bibit/pohon trembesi maupun pohon sengon, *poly bag* dan buku panduan secara gratis yang akan disumbangkan kepada beberapa *green partner* dan pelatihan kepada *green officer* yang akan membantu masyarakat melakukan penanaman pohon.

### TREE PLANTING (REFOREST INDONESIA)

Climate change that is occurring on a global scale is caused among other things by environmental degradation such as the declining forest areas. With this in mind, PaninBank strives to support efforts to preserve environmental ecosystems, while reducing greenhouse gas emission in Indonesia. One of PaninBank's commitment is shown by the Reforest Indonesia program which is also a form of support for the "One Billion Trees" movement which was inaugurated by the President of the Republic of Indonesia.

The tree planting movement initiated by PaninBank aims at fighting global warming conditions by planting the trembesi trees and empowering the village economy by planting the sengon and jabon trees that are cashcrops with economic value. The planting of tree species that are indigenous to Indonesia is expected to absorb higher amount of CO<sub>2</sub> and therefore mitigate global warming.

In the Reforest Indonesia program, PaninBank invites the public to be actively involved and participate directly in preserving the environment. This is being done by providing trembesi or sengon seedlings/trees, poly bags, and a manual book free-of-charge to several green partners, and train green officers who will then help the public to plant and cultivate these trees.

**Bergabunglah menjadi *Green Partner*, mari daftarkan diri Anda di cabang PaninBank terdekat dan Selamatkan Bumi dari Emisi Gas CO<sub>2</sub>!**  
Join and become a Green Partner, come and register yourself at the nearest PaninBank branch office and save the Earth from CO<sub>2</sub> gas emission!

**Hubungi Kami**  
Contact Us

1500678 (PSTN) | reforest.indonesia@panin.co.id www.panin.co.id





**Special Box:**

### **Pembibitan dan Pemeliharaan Tanaman Tetap Dilakukan di Masa Pandemi Seedling and Upkeep of Hardwood Trees Still On-going Amid Pandemic**

Selama tahun 2020 kegiatan Reforest Indonesia difokuskan pada kegiatan pembibitan dan kegiatan pemeliharaan tanaman yang sudah ada. Kegiatan penanaman yang dilakukan bekerja sama dengan perguruan tinggi, pengembang properti, institusi, dan organisasi sosial lainnya dibatasi di masa awal pandemi. Namun demikian, *green officer* yang ada di kantor-kantor cabang PaninBank tetap melayani masyarakat yang membutuhkan bibit pohon trembesi siap tanam.

Pohon trembesi atau pohon hujan memang dinilai sangat baik untuk mengurangi efek emisi karbon karena spesies ini dapat menyerap 28 ton gas karbon per tahun, menurut hasil kajian yang dilakukan Dr. Ir. H. Endes N. Dahlan, dari Fakultas Kehutanan Institut Pertanian Bogor. Pohon jenis ini banyak ditanam sebagai pohon peneduh di pinggir jalan dan pekarangan rumah yang luas, dan juga di Tempat Penimbunan Kayu (TPK) oleh Perum Perhutani. Trembesi mampu menyerap air secara maksimal, dan kayunya dimanfaatkan sebagai bahan bangunan sementara bijinya dapat dimakan sebagai makanan ringan dan air rebusan bijinya dapat diminum sebagai obat.

Throughout the year 2020, activities of Reforest Indonesia were focused on growing seedlings and upkeep of planted trees. The planting of trees that involves the university, property developer, institution and other social organisations has been restricted since the start of the pandemic. However, green officers who are stationed at PaninBank branch offices are still serving the public who needs *trembesi* seedlings ready to plant.

The *trembesi* tree, or the rain tree is considered ideal for to reduce the effects of carbon emission, because this species could absorb 28 tons of carbon gas per annum, according to research done by Dr. Ir. H. Endes N. Dahlan from the Faculty of Forestry, Bogor Institute of Technology. The *trembesi* tree is often planted as a shady tree by the roadside or in large lawns of private homes, and stored in timber fill by Perum Perhutani. *Trembesi* tree can absorb large amount of water, its wood is a sturdy building material, while its seed can be processed into light snack or boiled in hot water for medicine.



# Tanggung Jawab kepada Nasabah

Responsibility to Customer



## Daftar Isi

Table of Contents

- 90 **Pengungkapan Pendekatan Manajemen**  
Management Approach Disclosures
- 91 **Penyediaan Program Keuangan Inklusif**  
Provision of Financial Inclusion Programs
- 99 **Informasi Produk | Product Information**
- 99 **Melindungi Privasi dan Keamanan Data Nasabah**  
Customer Privacy and Data Security Protection
- 101 **Penanganan Pengaduan Nasabah**  
Customer Complaints Handling
- 101 **Survei Kepuasan Pelanggan**  
Customer Satisfaction Survey



# Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

**PaninBank berkomitmen untuk memberikan kepercayaan bagi nasabah melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional dengan terus mengembangkan dan mendistribusikan produk-produk inovatif demi mendukung keberhasilan nasabah sekaligus mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan.**

PaninBank is committed to fostering trust among customers by providing professional services that are of high quality, and by continuously developing and delivering innovative products to support the success of customers, while also realising sustainable development goals.

Dalam perjalanan panjang sejarah Perseroan, PaninBank berkomitmen untuk selalu menjadikan nasabah sebagai prioritas yang harus diutamakan dalam seluruh kegiatan bisnis dan diwujudkan dengan pelayanan terpadu yang inklusif serta mengandung nilai-nilai berkelanjutan.

## PENGUNGKAPAN PENDEKATAN MANAJEMEN

### Topik Privasi Nasabah dan Portofolio Produk dan Layanan Berkelanjutan [103-1][103-2][103-3]

Pada setiap kegiatan perbankan, nasabah merupakan aspek vital yang paling menentukan kelangsungan aktivitas bisnis yang berjalan. Rasa kepercayaan dari nasabah menjadi hal penting dalam membangun hubungan secara harmonis dan berkesinambungan antara kedua belah pihak. Berangkat dari hal tersebut, PaninBank berkomitmen untuk memberikan kepercayaan bagi nasabah melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional dengan terus mengembangkan dan mendistribusikan produk-produk inovatif demi mendukung keberhasilan nasabah sekaligus mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan.

Pada pelaksanaannya, PaninBank meningkatkan jaringan dan infrastruktur teknologi informasi untuk melindungi privasi dan keamanan data nasabah sesuai dengan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

PaninBank juga berupaya untuk mendukung terciptanya inklusi keuangan dengan menyediakan Program Keuangan Inklusif melalui Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel), edukasi nasabah dan masyarakat, TabunganKu,

Over the long history of the Bank, PaninBank is committed to always place the customer first, as a priority that is second to none, in all of the Bank's business activities and manifested with our integrated services that are inclusive and inherent with the values of sustainability.

## DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH

### Topic on Customer Privacy and Product Portfolio and Sustainability Services [103-1][103-2][103-3]

In every banking service, customers are the single most vital aspect that determines the continuity of business activities. Customer trust becomes an indispensable factor to forge harmonious and long-lasting relationship between the bank and customers. From that perspective, PaninBank is committed to fostering trust among customers by providing professional services that are of high quality, and by continuously developing and delivering innovative products to support the success of customers, while also realising sustainable development goals.

In practice, PaninBank has strengthened its network and infrastructure on information technology to protect the privacy and security of customer data pursuant to OJK Regulation No.1/POJK.07/2013 on the Protection of Consumers in the Financial Services Sector; Bank Indonesia Regulation No.16/1/PBI/2014 on the Protection of Consumers of Payment System and Bank Indonesia Regulation No.7/6/PBI/2005 on the Transparency of Bank Product Information and Use of Customer Private Data.

PaninBank also endeavours to support the propagation of financial inclusion by providing Financial-Inclusive Program through the Student Saving Account (SimPel), customer and public education, TabunganKu (MySavings), increasing



peningkatan akses permodalan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), tersedianya akses layanan perbankan di daerah tertinggal dan pengembangan *digital banking*. Selain itu, PaninBank turut berpartisipasi sebagai salah satu anggota *Task Force* Penerapan Simplikasi Pembukaan Rekening Efek dan Rekening Dana Nasabah secara Elektronik untuk meningkatkan inklusi jasa keuangan di Pasar Modal.

Pengelolaan Topik Privasi Nasabah dan Portofolio Produk dan Layanan Berkelanjutan berada di bawah koordinasi Secretary Division, Information Technology Division, Credit Administration Division, Consumer Lending Division dan Small Medium Business Division sesuai arahan dari President Director, Operation & IT Director, Finance Director, Retail Banking Director dan Commercial Banking Director.

## PENYEDIAAN PROGRAM KEUANGAN INKLUSIF

Sebagai upaya untuk berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional, PaninBank senantiasa mendorong perwujudan inklusi keuangan yang selaras dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Dijelaskan pada kebijakan tersebut bahwa keuangan inklusif merupakan komponen penting dalam proses inklusi sosial dan inklusi ekonomi yang berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan stabilitas sistem keuangan, mendukung program penanggulangan kemiskinan, serta mengurangi kesenjangan antar individu dan antar daerah.

Dalam proses menuju sistem keuangan yang inklusif, diperlukan adanya dukungan lewat produk dan layanan jasa keuangan yang mudah diakses dan terjangkau oleh masyarakat. Tidak hanya itu, masyarakat juga perlu memahami bahwa produk dan layanan keuangan yang mereka pilih telah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Maka dari itu, penerapan sistem keuangan inklusif juga harus didukung dengan adanya literasi keuangan sehingga tidak ada lagi rasa curiga ataupun keengganan masyarakat dalam menggunakan produk dan layanan keuangan. Sejumlah aspek tersebut nantinya diharapkan mampu menghadirkan sistem keuangan inklusif yang juga berdampak pada pencapaian nilai keberlanjutan.

access to capital for Micro, Small and Medium-sized Enterprise (MSME), the availability of access to banking services in less developed regions and development of digital banking. In addition, PaninBank has participated as one of the members of the Task Force on the Implementation of Simplified Opening of the Securities and Customer Fund Account electronically to increase financial inclusion in the Capital Market.

The management of the Topic on Customer Privacy, Product Portfolio and Sustainability Service falls under the coordination of Branch Network and Operations, Information Technology Division, Digital Banking, Liabilities Development, National Sales Management, Commercial Banking and Mortgage, Branding & Communications and Corporate Secretary, following the directives of the President Director, Director of Operations & IT, Director of Risk Management & Digital Development, Director of Commercial Banking & Mortgage and Director of Network & Distribution.

## PROVISION OF FINANCIAL INCLUSION PROGRAM

As an effort to contribute to national economic development, PaninBank constantly supports financial inclusion that is in line with the Regulations of the President of the Republic of Indonesia No. 82 of 2016 on the National Strategy for Financial Inclusion. Stipulated in the policy that financial inclusion is a key component of the process of social and economic inclusivity that is vital to economic growth, creating stability in the financial system, supporting the alleviation of poverty, and reducing inequities among individuals and between regions.

In the process toward a financial system that is inclusive, there is a need for the support of financial products and services that are easily accessible and affordable to the general public. Not only that, the public also needs to understand that the financial products and services of their choice are suited with their needs and affordability. As such, the implementation for financial inclusion must be supported by financial literacy to eliminate suspicion or hesitation among the public toward financial products and services. It is expected that these aspects will eventually lead to a financial system that is inclusive that will also contribute to achieving sustainability goals.



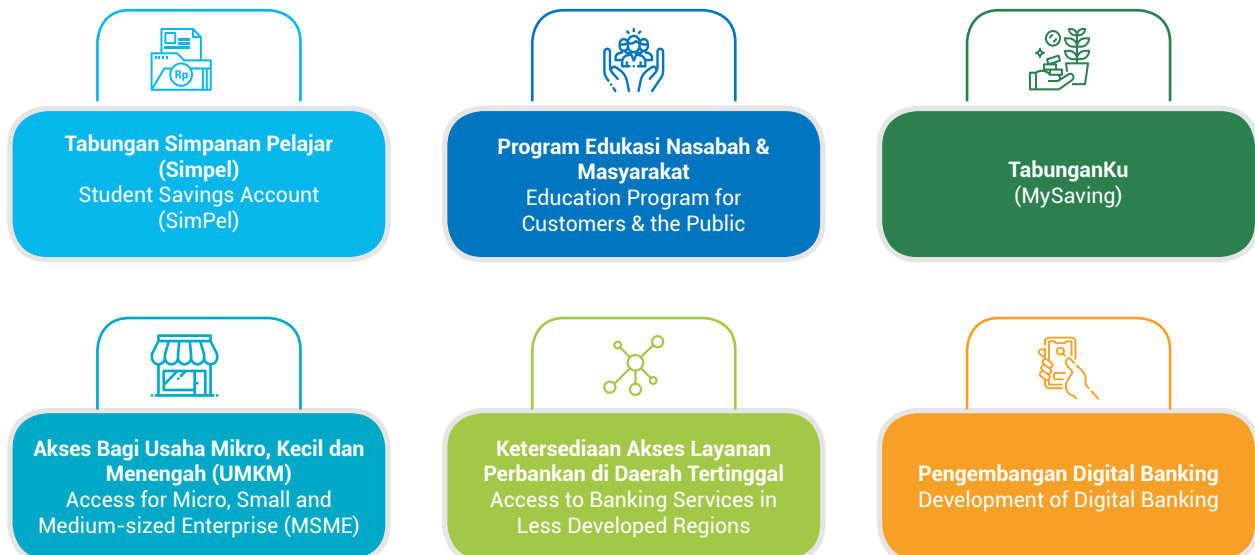
## Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

Komitmen PaninBank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam mendukung penguatan inklusi dan literasi keuangan di Indonesia, berlandaskan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat yang dilakukan melalui pelaksanaan program-program sebagai berikut:

The commitments of PaninBank as a Financial Service Entity (PUJK) in supporting financial literacy and inclusion in Indonesia, pursuant to the Financial Services Authority (OJK) Regulation No.76/POJK.07/2016 on Increasing the Financial Literacy and Inclusion in the Financial Services Sector for Consumer and/or the Public, which is carried out through several programs as follows:

### Program Keuangan Inklusif [FS16] Financial Inclusion Program [FS16]



### Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel)

Pentingnya pengetahuan dan pendidikan akan pengelolaan keuangan akan sangat baik jika dimulai sejak usia dini. Sebagai salah satu institusi perbankan nasional, PaninBank berperan aktif untuk mewujudkan hal tersebut salah satunya melalui produk tabungan bernama Simpanan Pelajar (SimPel) yang dijalankan oleh OJK bersama PUJK sejak tahun 2015. Dengan berbagai kemudahan layanan, sasaran dari produk ini dimulai dari jenjang PAUD/TK/RA hingga SMA/MA dan Pondok Pesantren. Melalui program ini, masyarakat diharapkan mampu mengetahui dan mengenal produk dan layanan keuangan serta menumbuhkan budaya menabung sejak usia dini yang akhirnya berdampak positif pada terciptanya inklusi keuangan serta meningkatnya literasi keuangan. [FS7]

### Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel)

The importance of knowledge and education in financial management cannot be overstated when given to students at an early age. As a national banking institution, PaninBank takes an active role to make the above a reality, one of which is through the savings product called Simpanan Pelajar (Student Savings) or SIMPEL that has been organized by OJK with PUJK since 2015. With all sorts of SIMPEL (simple) requirements to open the account, SIMPEL is marketed to students from kindergarten playgroups to senior high school, including the Islamic boarding schools, Pondok Pesantren. Through this simple savings program, the public could familiarize themselves with a financial product and service and develop a savings habit from childhood that ultimately lead to financial inclusion and the increase of financial literacy. [FS7]



Sepanjang tahun 2020, PaninBank juga melaksanakan bermacam kegiatan dalam rangka mendukung peningkatan inklusi dan literasi keuangan melalui program Panin Goes to School, SimPel Day dan menjadi sponsor dalam Finance Expo.

Throughout the year 2020, PaninBank also had other activities that promoted increased financial literacy and inclusion through various programs of Panin Goes to School, SimPel Day and as a sponsor of Finance Expo.

### Kegiatan Literasi dan Edukasi Nasabah Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) Tahun 2020 Literary Activity and Customer Education on the Student Savings (SimPel) Product in 2020

Kegiatan Activity	Tujuan Pelaksanaan Aim of Activity	Realisasi Realization	Dampak Impact
Panin Goes to School	Memberikan edukasi keuangan kepada pelajar dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan. Selain itu juga kegiatan ini dilakukan sebagai aksi dan dukungan dalam implementasi Keputusan Presiden Nomor 26 tahun 2019 tentang Hari Indonesia Menabung. Financial education to students in support of the financial literacy and inclusion program, in addition to supporting the implementation of the Presidential No 26 of 2019 on Indonesia Savings Day.	Melakukan kunjungan ke berbagai tingkatan pendidikan, mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), SD, SMP, dan SMA di seluruh wilayah Indonesia. Visits to various levels of education, from playgroups, elementary, junior and senior high school throughout Indonesia.	Menjangkau 2.324 peserta. Reaching to 2,324 participants.
Partisipasi dalam SimPel Day yang diselenggarakan oleh OJK Participation in SimPel Day organized by OJK	Memberikan edukasi keuangan kepada pelajar dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan dan dalam menyambut Hari Indonesia Menabung. Financial education to students in support of the financial literacy and inclusion program in commemoration of Indonesia Savings Day.	Menyukseskan acara Simpel Day 2020 dalam rangka Hari Pendidikan Nasional yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 2 Mei 2020 di virtual expo Bulan Inklusi Keuangan (BIK) 2020 dengan melakukan edukasi dan inklusi keuangan yang melayani pertanyaan dan pembukaan rekening tabungan secara daring. Helped to achieve the success of the Simpel Day 2020 event on National Education Day that was organized by OJK on 2 May 2020 during the virtual expo, Financial Inclusion Month 2020 by providing education on financial inclusion through responding to questions and facilitating account opening via online service.	Menjangkau ribuan pelajar yang menjadi peserta. Reaching thousands of students who participated in the virtual expo.
Partisipasi dan menjadi sponsor dalam Finance Expo yang diselenggarakan oleh OJK dan industri keuangan pada Oktober 2020 Participation and sponsorship in Finance Expo organized by OJK and the financial industry in October 2020	Memberikan edukasi jasa keuangan kepada pengunjung dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan. Provide education in financial services to expo attendees in support of the financial literacy and inclusion program.	Memberikan edukasi langsung kepada para peserta yang hadir melalui produk tabungan SimPel dan mendorong budaya menabung sejak dini bagi pelajar dan masyarakat Indonesia. Provide face-to-face education to attendees via the savings product SimPel and extol a savings culture since early age to students and the public at large.	Menjangkau ribuan pengunjung Pameran. Reaching thousands visitors to the expo.

Pada tahun 2020, tercatat jumlah akun rekening (*Number of Account-NoA*) Tabungan SimPel PaninBank mencapai 59.157, dengan jumlah saldo rekening (*Volume of Account-VoA*) sebesar Rp46,5 miliar yang meningkat 20,26% dari tahun 2019 yaitu sebesar Rp38,8 juta.

In 2020, the number of accounts (NoA) of PaninBank SimPel Savings reached a total of 59,157 accounts, with total volume of accounts (VoA) of Rp46.5 billion, an increase of 20.26% from Rp38.8 billion.

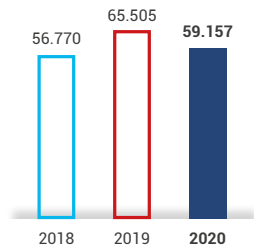


## Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

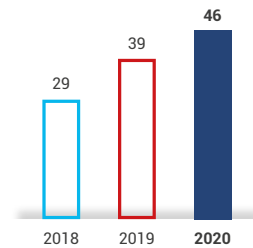
### Perkembangan Program Tabungan SimPel Growth of the SimPel Savings Program

**Jumlah Akun**  
Number of Account



**Volume Akun**  
Volume of Account

(Rp miliar | Rp billion)



### Program Edukasi Nasabah dan Masyarakat

Pengetahuan masyarakat akan sistem dan pengelolaan keuangan merupakan aspek penting pada upaya pembangunan ekonomi. Kesadaran dan kemampuan bersikap bijak dalam menentukan pilihan saat menggunakan produk dan jasa layanan keuangan memegang peran penting pada proses menuju kesejahteraan masyarakat. Sebagai pelaku usaha jasa keuangan, PaninBank memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dalam hal peningkatan literasi keuangan ataupun menghadirkan kemudahan bagi masyarakat untuk menjangkau produk dan layanan keuangan.

Melalui sejumlah program, PaninBank senantiasa memberikan informasi terkait produk dan layanan keuangan, sehingga nantinya masyarakat mampu membuat perencanaan dan meraih manfaat secara maksimal saat menggunakannya. [FS16]

### Customer and Public Education Program

Public knowledge on financial system and management is a key aspect of economic development. The awareness and ability to act wisely when choosing a financial product and service plays an important role in the development of prosperous societies. As a financial services entity, PaninBank has the responsibility to increase public understanding on financial literacy or providing easy access for the public to afford financial products and services.

Through a number of programs, PaninBank constantly provides information on financial products and services so that the public will be able to plan and gain maximum benefit from the use of these financial products and services. [FS16]

### Program Edukasi Nasabah dan Masyarakat Tahun 2020 Customer and Public Education Program in 2020

Kegiatan Activity	Tujuan Pelaksanaan Objective	Realisasi Realization	Dampak Impact
Panin Goes to Community	Memberikan edukasi keuangan kepada berbagai komunitas dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan. Financial education to various communities in support of the financial literacy and inclusion program.	PaninBank memberikan edukasi terkait dengan pentingnya institusi perbankan dan pemahaman yang baik tentang keuangan kepada berbagai komunitas, antara lain majelis taklim, kelompok profesional dan asosiasi pedagang. PaninBank provides education on the importance of banking institution and a good understanding of finance to various communities, including to religious group, professional group and trade associations.	Menjangkau 682 peserta. Reaching 682 participants.





Kegiatan Activity	Tujuan Pelaksanaan Objective	Realisasi Realization	Dampak Impact
Panin Goes to Company	Memberikan edukasi keuangan kepada karyawan Perusahaan-perusahaan di sekitar kantor-kantor Cabang Bank dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan. Financial education to employees of companies around PaninBank branch offices in support of the financial literacy and inclusion program.	PaninBank mengunjungi kantor-kantor di sekitar kantor cabang beroperasi dalam rangka memberikan informasi terkait dengan produk jasa keuangan dan perbankan. PaninBank visited offices nearby its branch offices, to provide information on banking and financial products and services.	Menjangkau 102 peserta. Reaching 102 participants.
Panin Goes to Campus	Memberikan edukasi keuangan kepada mahasiswa dengan mengunjungi kampus-kampus, dalam rangka mendukung program literasi dan inklusi keuangan. Financial education to university students by visiting their campuses, in support of the financial literacy and inclusion program.	PaninBank juga melakukan kunjungan ke pemangku kepentingan khusus, yaitu kampus dalam rangka sosialisasi informasi produk jasa keuangan dan perbankan. PaninBank visited a specific stakeholder, which are university students in their campuses, disseminating information on financial and banking products and services.	Menjangkau 2.500 peserta. Reaching 2,500 participants.

### TabunganKu

Persyaratan dan proses yang rumit untuk menabung di bank menjadi salah satu faktor yang menghambat kebanyakan orang untuk memanfaatkan atau menggunakan jasa perbankan. Melihat hal tersebut, PaninBank menyediakan solusi untuk tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia. Melalui program TabunganKu, PaninBank berharap untuk mampu menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2020, tercatat jumlah akun rekening (*Number of Account-NoA*) TabunganKu PaninBank mencapai 117.861 rekening yang mengalami peningkatan 8,28% dari tahun 2019 yaitu sebesar 108.851 rekening, dengan jumlah saldo rekening (*Volume of Account-VoA*) sebesar Rp322 miliar yang meningkat 18,82% dari tahun 2019 yaitu sebesar Rp271 miliar.

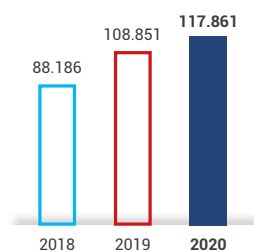
### TabunganKu (Saving Product)

An intricate terms and process to saving in a bank is one of the factors that discourages most people to capitalise or use banking services. Realising this, PaninBank provided a solution for a personal savings account with easy and simple terms that are issued together by banks across Indonesia. Through the TabunganKu program, PaninBank expects to grow a culture of savings among the public and increase social welfare.

In 2020, the number of account (NoA) of PaninBank TabunganKu reached a total of 117,861 accounts, an increase of 8.28% from 108.851 accounts in 2019, with a total volume of accounts (VoA) of Rp322 billions, an increase of 18.82% from Rp271 billion in 2019.

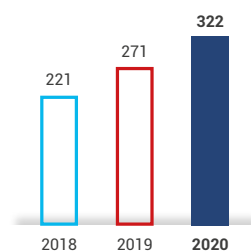
### Perkembangan Produk TabunganKu Growth of TabunganKu Program

Jumlah Akun  
Number of Account



Volume Akun  
Volume of Account

(Rp miliar | Rp billion)





## Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

### Special Box

#### **Kelonggaran Nasabah Terdampak COVID-19** **Relieve for Customers Impacted by COVID-19**

Tidak bisa dipungkiri bahwa tahun 2020 berjalan cukup berat akibat kondisi pandemi COVID-19 yang berimbas pada hampir semua sektor bisnis. Untuk membantu peningkatan dan kestabilan perekonomian nasional yang sedang melemah, PaninBank mengambil langkah sesuai dengan anjuran pemerintah dengan memberikan kelonggaran/relaksasi kredit untuk pelaku UMKM. Sebagai tindak lanjut dari kebijakan yang diatur dalam POJK No.11/POJK.03/2020, PaninBank memberikan kelonggaran bagi debitur yang terdampak dari kondisi pandemi. Bentuk kelonggaran yang diberikan antara lain perpanjangan jangka waktu kredit atau penundaan pembayaran angsuran pokok pinjaman, sesuai dengan analisa yang telah dilakukan PaninBank dan sepanjang debitur telah memenuhi ketentuan bank.

Dalam memberikan restrukturisasi kredit, PaninBank senantiasa menerapkan pola-pola aktivitas di masa normal baru seperti pelayanan tanpa adanya kontak fisik. Para debitur dapat mengajukan permohonan restrukturisasi kredit dengan menghubungi Account Officer/Staff PaninBank dan tanpa harus datang ke Bank. Dengan adanya relaksasi kredit, PaninBank berharap bisa memberikan berkontribusi dalam upaya pemerintah untuk memulihkan tingkat perekonomian nasional sekaligus tetap menghasilkan nilai-nilai berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan.

Undoubtedly, the year 2020 had been difficult due to conditions that had been devastated by COVID-19 that affected virtually every business sector. To support the recovery and stability of the national economy, PaninBank took steps in line with the recommendation of the government by providing credit relieve to MSME businesses. As a follow-up to the policy that was set by OJK Regulation 11/POJK.03/2020, PaninBank gave relieve to debtors who had been adversely impacted by the pandemic. The form of relieve included extending the tenors of credit or postponing the repayment of the loan principal, in accordance with the analyses of PaninBank and as long as the debtor fulfils the terms of the Bank.

In providing the credit restructuring, PaninBank applies the norms of activities in the New Normal such as services without face-to-face interactions. Thus, debtor could apply for credit restructuring by contacting the Bank's Account Officers/Staffs, without having to come to the Bank. With this credit relaxation, PaninBank expects to make its contribution towards government efforts to revive the national economy, while still producing sustainability value to stakeholders.

### Akses Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu roda penggerak ekonomi nasional yang memiliki peran besar untuk membuat aktivitas perekonomian tetap produktif. Kehadiran UMKM juga menghadirkan lapangan pekerjaan yang menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar. Hal tersebut akan berdampak positif pada peningkatan pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional secara berkelanjutan sekaligus mendukung daya tahan ekonomi masyarakat. Dalam proses pengembangan usaha, sektor UMKM tentunya perlu mendapatkan dukungan terutama dalam bentuk bantuan modal dan pemasaran produk serta berbagai layanan.

### Access for Micro, Small and Medium-sized Enterprise Business

The Micro, Small, Medium-sized Enterprise (MSME) business is one of the growth engines of the national economy that has a major role in keeping the economy productive. The presence of MSMEs also provide job opportunities in the informal sector that can absorb huge labor force. This can have positive effects to the growth of the local as well as national economies on a sustainable basis, and increase the resilience of the rural economy. In the process of growing their businesses, these MSMEs will obviously continue to need assistance for working capital and marketing.



Sebagai bentuk dukungan, PaninBank berkomitmen untuk aktif menyalurkan pembiayaan kepada sektor UMKM. PaninBank telah memiliki jaringan *SMART Center* dan *Micro Center* yang sudah berpengalaman melayani sektor UMKM. Saat ini, porsi pembiayaan UMKM PaninBank telah mencapai 21,17% dari total kredit yang diberikan dan telah memenuhi ketentuan Bank Indonesia sebesar 20% dari total kredit. Atas kinerja tersebut, PaninBank mendapatkan penghargaan sebagai salah satu Bank Pendukung UMKM Terbaik Kelompok Bank Buku III dan IV dari Bank Indonesia pada tahun 2019 dan 2020.

Selama tahun 2020, PaninBank telah menyalurkan kredit UMKM sebesar Rp24,05 triliun, lebih rendah dibanding tahun 2019 yaitu sebesar Rp30,11 triliun, sejalan dengan melambatnya pertumbuhan kredit akibat pandemi pada tahun 2020.

### Layanan Perbankan untuk Daerah Tertinggal

Demi mendorong terciptanya sistem keuangan inklusif, sejumlah inisiatif perlu dilakukan seperti pelayanan perbankan untuk daerah yang tertinggal. Menurut Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah Tertinggal Tahun 2015-2019, daerah tertinggal didefinisikan sebagai daerah kabupaten yang wilayah serta masyarakatnya kurang berkembang dibandingkan dengan daerah lain dalam skala nasional. Pada Perpres tersebut, pemerintah telah menetapkan 122 kabupaten sebagai daerah tertinggal di Indonesia. Suatu daerah akan dikategorikan sebagai daerah tertinggal berdasarkan sejumlah kriteria yang meliputi perekonomian masyarakat, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, keuangan daerah, aksesibilitas dan karakteristik daerah.

Usaha pemerintah untuk mengurangi kesenjangan di daerah tertinggal pada tahun 2019 membawa 62 kabupaten telah berstatus sudah terentaskan sesuai dengan Keputusan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2019 tentang Penetapan Kabupaten Daerah Tertinggal yang Terentaskan Tahun 2015-2019. Dengan jumlah tersebut, masih ada 60 kabupaten yang dikategorikan sebagai daerah tertinggal. Selaras dengan usaha pemerintah dalam proses mengurangi jumlah daerah tertinggal, PaninBank melakukan inisiatif dengan menyediakan akses layanan keuangan (akses poin) di dua kabupaten daerah tertinggal, yaitu Kupang dan Sorong. [FS14]

As a form of support, PaninBank is committed to actively disburse financing to the MSME sector. PaninBank has already had the SMART Center and Micro Center networks that have strong expertise in serving the MSME market. Currently, PaninBank's portion of MSME financing accounted for 21.17% of the Bank's total credit portfolio. This portion has complied with Bank Indonesia regulation that called for major banks to allocate 20% of their total credit portfolio to the MSME sector. For its part, PaninBank received an award as one of the Best MSME-Supporting Banks in the Buku III and IV category banks in 2019 and 2020.

In 2020, PaninBank disbursed a total of Rp24.05 trillion of credit to the MSME sector, lower than Rp30.11 trillion that had been disbursed to the same sector in 2019. The decline was fully in line with the slowing economic activities during 2020 due to COVID-19.

### Banking Services in Less-Developed Regions

To promote an inclusive financial system, a number of initiatives must be done such as providing banking service to less developed regions. According to the President Regulation No. 131 of 2015 on the Definition of Less Developed Regions 2015 – 2019, these regions are defined as regencies where their areas and population are relatively undeveloped compared to other regions on a national scale. In the said President Regulation, the Government has defined 122 regencies as being less-developed in Indonesia, based on certain criterias that include the people's economy, human resources, facilities and infrastructures, regional finances, accessibility and characteristic of the regions.

The government efforts to reduce inequities in those less-developed regions in 2019 had brought 62 regencies out of the less-developed category according to the Decision of the Minister of Villages, Development of Less-developed Regions, and Transmigration of the Republic of Indonesia No 79 of 2019 on the Determination of Less-developed Regencies that have been Alleviated in 2015 – 2019. With that figure, there are still 60 regencies that have remained as less-developed regions. In line with the efforts of the Government to reduce the number of less-developed regions, PaninBank has taken the initiatives to provide access to banking services (access points) in two of these less-developed regions, Kupang and Sorong. [FS14]



## Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

### Digital Banking

Pada perjalanan bisnis Perusahaan, PaninBank berupaya untuk terus melakukan inovasi maupun pengembangan strategi dan praktik bisnis untuk mencapai nilai-nilai berkelanjutan. Upaya tersebut diimplementasikan dengan dibuatnya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) untuk pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs), PaninBank telah menetapkan pengembangan *digital banking* sebagai salah satu prioritas dalam RAKB. Pada tahun 2020 PaninBank telah menyusun *Roadmap Digital Banking*; mengembangkan *digital banking* dan melakukan kolaborasi dengan Perusahaan *Financial Technology (Fintech)*. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk terobosan PaninBank atas tantangan industri perbankan di era digital saat ini. Dengan berbagai inisiatif yang telah dijalankan, PaninBank berharap mampu membawa nilai-nilai berkelanjutan pada setiap aktivitas bisnis Perusahaan dengan mengoptimalkan efisiensi, meningkatkan layanan kepada nasabah, mendorong sistem keuangan yang inklusif, serta mengurangi penggunaan materi yang berdampak pada pelestarian lingkungan dengan adanya pengurangan konsumsi kertas (*paperless*).

Selama tahun 2020, PaninBank telah melakukan proses transformasi *digital banking* sebagai berikut:

1. Melakukan perluasan jaringan melalui kerja sama dengan *digital fintech company* seperti PT Dana (*Direct Debit dana*), OVO (*Top Up*) dan Tokopedia (*pembayaran virtual account*);
2. Menambah fasilitas seperti *Virtual Account*, *Auto Collection*, *Payroll Service* dan *Transfer Online* di *Transaction Banking*;
3. Memperluas *acceptance* kartu debit PaninBank yang memungkinkan nasabah dapat bertransaksi *e-commerce* menggunakan kartu debit PaninBank melalui fasilitas pengamanan tambahan *3D Secure*; dan
4. Mengembangkan fitur, produk dan layanan *electronic channels* yakni Internet Panin dan *Mobile Panin* sehingga Nasabah dapat memantau portofolio reksa dana, *bancassurance* maupun obligasi melalui fitur di *internet banking* dan *mobile banking* PaninBank.

### Digital Banking

In the continuing journey of the Bank, PaninBank endeavours to innovate and developed the strategies and business practices to achieve sustainability values. These efforts were implemented with the Action Plan on Sustainability Finance (RAKB) in the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs). PaninBank has decided to develop digital banking as one of the priorities of the RAKB. In 2020, PaninBank had prepared its Digital Banking Roadmap; develop digital banking and collaborated with FinTech companies. This was done as part of the Bank's breakthrough of the challenges facing the banking industry in this digital era. With these initiatives, the Bank expects to create sustainability values in all of its banking activities by optimizing efficiency, increasing customer service, enhancing financial inclusion, and reducing the use of materials that are harmful to the environment, including reducing the use of paper (*paperless*).

In 2020, PaninBank has begun its early process of digital banking transformation, as follows:

1. Continue to expand the Bank's network by collaborating with digital fintech companies such as PT Dana (*Direct Debit funds*), OVO (*Top Up*) and Tokopedia (*virtual account payment*);
2. Continue to add facilities such as *Virtual Account*, *Auto Collection*, *Payroll Service* and *Transfer Online* in *Transactional Banking*;
3. Continue to expand acceptance of the PaninBank debit card that allows customers to transact *e-commerce* using the PaninBank debit card with the additional security feature of *3D Secure*, and
4. Continue to develop new features, products and services through electronic channels comprising of Internet Panin and Mobile Panin, enabling customer to monitor their mutual funds portfolio, *bancassurance*, as well as bonds through the features of PaninBank internet and mobile banking services.



## INFORMASI PRODUK

Sebagai bentuk komitmen memberikan pelayanan prima dan berkualitas serta memberikan nilai tambah, PaninBank berupaya menjadi *one stop shopping* bagi para nasabah. Produk dan layanan yang diberikan menjunjung tinggi prinsip akurasi, kejujuran, jelas, dan tidak menyesatkan. Sebagai wujud komitmen tersebut, PaninBank telah memberikan informasi secara akurat terkait produk dan layanan yang dapat diakses di situs web PaninBank, *call center*, media sosial PaninBank, hingga kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Seluruh jenis produk dan/atau layanan PaninBank juga telah mengikuti prosedur dan undang-undang yang berlaku. Selama tahun 2020, PaninBank tidak memiliki insiden ketidakpatuhan terhadap regulasi dan/atau peraturan sukarela yang menyangkut informasi produk dan jasa. [417-1][417-2]

## MELINDUNGI PRIVASI DAN KEAMANAN DATA NASABAH

Bagi PaninBank, kepercayaan nasabah menjadi kunci dalam mewujudkan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan bisnis secara berkelanjutan. Untuk itu dalam menjalankan kegiatan bisnis perbankan, PaninBank senantiasa memegang komitmen untuk melindungi privasi dan keamanan sistem perbankan demi menjaga kepercayaan nasabah. PaninBank berkomitmen untuk senantiasa mematuhi Undang-undang dan peraturan terkait privasi nasabah yang berlaku sesuai Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. [103-2]

## PRODUCT INFORMATION

As a commitment to provide prime services of high quality and create added value, PaninBank strives to be a one-stop-shopping bank for the customer. The Bank's products and services uphold the principles of accuracy, integrity, clarity and not misleading. As a manifestation of such commitment, PaninBank has provided accurate information on its product and services that can be accessed on the Bank's official website, call center, social media and branch offices that are spread across Indonesia. All of the products and services of PaninBank comply with prevailing procedures and laws. In 2020, PaninBank did not experience any incident of non-compliance over regulation and/or self-imposed rules on product and services information. [417-1][417-2]

## PROTECTING THE PRIVACY AND SECURITY OF CUSTOMER DATA

For PaninBank, customer trust is key to the success of any business that aspires to achieve sustainability goals. To that end, in carrying out its banking business, PaninBank has consistently committed to protect the privacy and security of the banking system to maintain the trust of its customers. In this case, PaninBank is committed to comply with the prevailing law that pertain to customer privacy as stated in Law No. 10 of 1998 on the amended Law no. 7 of 1992 on Banking and OJK Regulation No.1/POJK.07/2013 on the Protection of Consumers in the Financial Services Sector, and Bank Indonesia Regulation No.16/1/PBI/2014 on the Protection of Consumers of Payment System. [103-2]



## Tanggung Jawab Kepada Nasabah

Responsibility to Customer

Sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomo 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan, dan Surat Edaran OJK Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data/Informasi Pribadi Konsumen, PaninBank telah menyiapkan kebijakan khusus untuk mewujudkan perlindungan privasi dan keamanan data nasabah melalui Buku Pedoman Pedoman Transparansi Informasi Produk & Penggunaan Data Pribadi Nasabah, Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Kebijakan tersebut mencakup prosedur dan ketentuan yang dijalankan Perusahaan dalam memberikan perlindungan nasabah dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip transparansi, kerahasiaan dan keamanan data/informasi nasabah serta penanganan keluhan nasabah yang mudah dan responsif.

Pada tahun 2020, tidak ditemukan insiden ketidakpatuhan terkait privasi dan hilangnya data nasabah. Selain itu, juga tidak terdapat denda finansial maupun sanksi lain terkait dengan pelanggaran atas kerahasiaan data nasabah. [418-1]

Pursuant to OJK Circular Letter No. 12/SEOJK.07/2014 on the Dissemination of Information in Product Marketing and/or Financial Services, and OJK Circular No.14/SEOJK.07/2014 on the Confidentiality and Security of Personal Consumer Data/Information, PaninBank has prepared a special policy to protect the privacy and security of customer data through the Guideline on Product Information Transparency and Use of Customer Private Data and Prevention of Terrorism Funding and Guideline on Resolving Customer Complaints. This policy covers the rules and procedures of the Bank in the protection of customers by implementing the principles of transparency, confidentiality and security of customer data/information and the resolution of customer complaints responsively and effectively.

In 2020, there was no incident of dissatisfaction related to the privacy and loss of customer data. Moreover, there was neither monetary fines nor other sanctions pertaining to violation of customer data confidentiality. [418-1]

### Special Box:

#### **Sterilisasi dan Sanitasi Rutin untuk Memberikan Rasa Aman Kepada Nasabah** **Routine Sterilisation and Sanitation to Provide a Sense of Safety to Customers**

Guna mengantisipasi penyebaran COVID-19 dan memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah, PaninBank melakukan sterilisasi dan sanitasi semua ruangan di Kantor Pusat dan seluruh kantor cabang di Jakarta. Salah satu upaya pencegahan virus ini adalah dengan melakukan *Rapid Test* kepada seluruh karyawan serta pemeriksaan suhu tubuh setiap karyawan dan nasabah, mewajibkan pemakaian masker, serta menyediakan *hand sanitizer* dan tempat cuci tangan. Selain itu, PaninBank juga melakukan sterilisasi setiap area kerja termasuk area pelayanan nasabah dengan alat sinar UV. Teknologi penyinaran UV-C terbukti mampu memusnahkan berbagai macam virus seperti SARS dan MERS.

In anticipation of the spread of COVID-19 and to provide a sense of safety to customers, PaninBank conducted the sterilisation and sanitation of all rooms at the head office and all branch offices in Jakarta. Another way to prevent the spread of the pandemic was to carry out *Rapid Test* on all employees and body temperature checks on all employees and customers, mandate the use of face masks, and provide hand sanitizers and a place to wash hands. In addition, PaninBank also carried out sanitisation in all working premises including the customer service areas with UV lighting and disinfectant sprays. The UV-C lighting technology had been proven effective against the SARS and MERS viruses.



## PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

PaninBank menyadari bahwa Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabah yang merupakan salah satu pemangku kepentingan. Untuk selalu menjaga kredibilitas dan kepercayaan Perseroan di mata para nasabah, PaninBank menyiapkan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang efektif. Bentuk usaha PaninBank diwujudkan melalui penyediaan saluran penanganan pengaduan nasabah dan membentuk Unit Penanganan Pengaduan Nasabah yang bertanggung jawab mengelola dan menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai dengan standar dan ketentuan *Service Level Agreement* (SLA) yang terdapat dalam Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pedoman Penyelesaian Pengaduan Nasabah telah disahkan dengan Keputusan Direksi tanggal 26 Agustus 2020 beserta perubahannya.

Perseroan mengelola pengaduan nasabah dengan melalui *call center*, email [panin@panin.co.id](mailto:panin@panin.co.id) atau melalui website [www.panin.co.id](http://www.panin.co.id), serta semua saluran media sosial yang dikelola oleh PaninBank. Nasabah juga dapat mendatangi kantor cabang terdekat di wilayah nasabah masing-masing dengan mengisi formulir Pengaduan Nasabah yang telah disediakan.

## SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting dalam memenangkan persaingan di industri perbankan. PaninBank berusaha untuk membangun keterikatan emosional agar nasabah loyal dalam jangka panjang. Kami percaya bahwa loyalitas nasabah dapat berkontribusi positif dalam mendorong kinerja PaninBank dan meningkatkan aspek-aspek keberlanjutan.

Pada 2020, PaninBank mendapat penghargaan dari Infobank bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia sebagai bank yang memiliki nasabah paling loyal dalam Survey Satisfaction, Loyalty & Engagement (SLE). PaninBank mendapat skor tertinggi yakni 62,50% di kelompok bank BUKU 4.

## RESOLVING CUSTOMER COMPLAINTS

PaninBank is aware that it bears responsibility to constantly provide its best services to customers who are one of the Bank's stakeholders. To maintain the credibility and trustworthiness of the Bank in the eyes of the customer, PaninBank has established the procedure to resolve customer complaints effectively. This involves providing a dedicated channel for handling customer complaints and forming the special team of Customer Complaints Resolution Unit, which is responsible for managing and resolving customer complaints in line with standards and rules of the *Service Level Agreement* (SLA) that is set forth in the Guideline on Resolving Customer Complaints that was ratified by the Decree of the Board of Directors on 26 August 2020, with its amendments.

The Bank manages customer complaints through its Call Center, e-Mail [panin@panin.co.id](mailto:panin@panin.co.id) or through its official website [www.panin.co.id](http://www.panin.co.id), and all social media channels that are managed by PaninBank. Customers could also come to the nearest PaninBank branch office in their respective areas and fill-out a Customer Complaints Form that is available in all PaninBank offices.

## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Customer satisfaction is very important in winning the competition in the banking industry. PaninBank strives to build emotional attachment so that customers are loyal in the long term. We believe that customer loyalty can contribute positively in encouraging PaninBank's performance and improving aspects of sustainability.

In 2020, PaninBank received an award from Infobank in collaboration with Marketing Research Indonesia as the bank that has the most loyal customers in the Satisfaction, Loyalty & Engagement (SLE) Survey. PaninBank received the highest score at 62.50% in the BUKU 4 bank group.



## Daftar Isi

### Table of Contents

- 105** Dasar Kebijakan CSR | Basis for CSR Policies
- 106** Program CSR | CSR Programs
- 107** Investasi Pada Program CSR  
Investment in CSR Programs
- 108** Keterlibatan Pemangku Kepentingan dalam Pelaksanaan Program CSR  
Involvement of Stakeholders in the CSR Programs
- 108** Persentase Lokasi Kerja yang Melaksanakan Program CSR  
Percentage of Work Locations that Undertake CSR Programs
- 109** Pelaksanaan Kegiatan Program Panin Peduli  
Implementing The Panin Cares Program



# Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward  
Social Welfare





# Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat



Commitments Toward Social Welfare

**PaninBank melihat keberlanjutan tidak hanya sebagai usaha mencapai keberhasilan bisnis tetapi juga turut memberikan dampak positif kepada pemangku kepentingan salah satunya adalah masyarakat dan komunitas.**

PaninBank sees sustainability not only as an effort to gain business success, but also as a way to contribute positively to the needs of stakeholders, which include societies and communities.

Sebagai bagian dari Inisiatif Keuangan Berkelanjutan Indonesia (IKBI), PaninBank berkomitmen untuk terus berkontribusi dalam membangun negeri sekaligus berperan aktif dalam upaya untuk mencapai *Sustainable Development Goals* (SDGs). Salah satu wujud nyata yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Sepanjang tahun 2020, PaninBank melakukan berbagai aktivitas CSR seperti beberapa di antaranya adalah program kesehatan terutama yang berkaitan dengan kondisi pandemi COVID-19, lingkungan hidup, bantuan sosial dan penanggulangan bencana, pendidikan dan olahraga, kegiatan keagamaan dan kegiatan sosial lainnya.

As a member of the Indonesian Initiatives on Sustainability Finance (IKBI), PaninBank is committed to contribute continuously to national development while also taking an active role in the efforts to achieve the Sustainable Development Goals (SDGs). A concrete manifestation of this is the Bank's Corporate Social Responsibility (CSR) activities. Throughout the year 2020, PaninBank undertook a number of CSR activities, which included among other things healthcare, especially in response to the COVID-19 pandemic, environmental protection, social donations and disaster reliefs, education and sports, religious affairs and other social activities.

## Pengungkapan Pendekatan Manajemen Disclosure on Management Approach

### Topik Pengembangan Sosial Kemasyarakatan [103-1][103-2][103-3] Social Community Development Topic [103-1][103-2][103-3]

PaninBank yang hadir dan berkembang di tengah masyarakat melihat bahwa Perseroan memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan pengaruh positif dan membawa perubahan kepada lingkungan sosial. Bentuk tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui program pengembangan sosial kemasyarakatan yang terangkum dalam program Panin Peduli. Dengan inisiatif tersebut, PaninBank bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang terpusat pada enam pilar program CSR.

As a bank that has existed and evolved alongside the communities it serves, PaninBank is aware that it bears the responsibility of instituting positive influence and change over societies. This responsibility is manifested in the form of social development and empowerment that are encapsulated in the Panin Cares program. With that in mind, PaninBank aims to increase social welfare through the Bank's CSR programs that are centered around six pillars of activities.



Berbagai program CSR yang dilaksanakan PaninBank disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana yang tertuang dalam Bab V Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51 POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik. Selama tahun 2020, dapat kami sampaikan bahwa PaninBank selalu mematuhi undang-undang dan peraturan di bidang sosial dan ekonomi. PaninBank tidak memiliki denda yang signifikan dan sanksi non-moneter karena ketidakpatuhan terhadap undang-undang. [419-1]

Dengan pelaksanaan program tersebut, sasaran dan target dari Perseroan adalah pelaksanaan program sosial kemasyarakatan pada pilar-pilar yang sudah ditentukan, termasuk realisasi program sesuai dengan enam pilar tersebut.

Pada struktur organisasi perusahaan, topik Pengembangan Sosial Kemasyarakatan berada di bawah koordinasi Corporate Secretary dan Branding & Communications sesuai arahan dari President Director.

These CSR programs are carried out by the Bank pursuant to Law No. 40 of 2007 on the Limited Liability Company as provided for in Chapter V Article 74 on Corporate Social and Environmental Responsibility; Law No. 25 of 2007 on Capital Investment; Government Regulation No. 47 of 2012 on the Social and Environmental Responsibility of the Limited Liability Company; and the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 51 POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainability Finance by the Financial Services Institution, Emitent and Public-listed Company. In 2020, the Bank had complied with all prevailing laws and regulations. PaninBank was not fined for any significant amount nor received any non-monetary sanctions for non-compliance to statutory regulations. [419-1]

In meeting its corporate social responsibility, the aim and target of the Bank is to implement social community programs within the defined pillars, and completing the programs according to those six pillars.

In the Bank's organisational structure, the Social Community Development topic falls under the coordination of the Corporate Secretary and Branding & Communications Division in line with the directive of the President Director.

PaninBank memahami bahwa sebagai salah satu pemangku kepentingan, masyarakat merupakan aspek penting dalam perkembangan kegiatan bisnis dan usaha menuju keberlanjutan. Dalam hal tersebut, PaninBank melihat keberlanjutan tidak hanya sebagai usaha mencapai keberhasilan bisnis tetapi juga turut memberikan dampak positif kepada pemangku kepentingan salah satunya adalah masyarakat dan komunitas. Pada pelaksanaan kegiatan CSR, PaninBank juga mengajak para karyawan untuk terlibat dan berperan aktif pada program yang dijalankan, demi menciptakan budaya dan rasa tanggung jawab sosial di setiap insan perusahaan.

### DASAR KEBIJAKAN CSR

Dalam pelaksanaan kegiatan CSR, PaninBank selalu berlandaskan pada seluruh peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Peraturan dan kebijakan terkait CSR diantaranya Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagaimana yang tertuang dalam Bab V Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang menjadi landasan PaninBank dalam menjalankan program CSR.

PaninBank is keenly aware that one of its stakeholders, communities, constitutes a key factor in its business development and efforts towards sustainability. In that regard, PaninBank sees sustainability not only in terms of business success, but also to impact positively on stakeholders including societies and communities. In the practise of CSR activities, PaninBank encourages its employees to be involved and to play active roles in these programs, in order to create the culture for, and sense of, social responsibility among the men and women of PaninBank.

### BASIS FOR CSR POLICIES

PaninBank carries out its CSR activities pursuant to the regulations and policies of the government; regulations and policies that relate to CSR such as Law No. 40 of 2007 on the Limited Liability Company as stipulated in Chapter V Article 74 on Social and Environmental Responsibility, that is the basis for PaninBank in impementing its CSR programs.



## Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward Social Welfare

Kegiatan CSR yang dilakukan PaninBank tidak hanya dilakukan sebagai bentuk pemenuhan atau kepatuhan semata terhadap peraturan yang berlaku. Sebab, PaninBank menyadari bahwa masyarakat merupakan aspek utama dalam upaya menciptakan keseimbangan bisnis secara berkelanjutan yang memiliki tiga fokus utama yaitu *Profit* (ekonomi), *People* (sosial), dan *Planet* (lingkungan). Untuk itu PaninBank berkomitmen untuk turut berperan aktif dalam menciptakan kelestarian lingkungan hidup, peningkatan kesejahteraan sosial dan kualitas hidup bagi generasi masa kini dan masa depan, sekaligus berkontribusi dalam mendukung upaya pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau tujuan pembangunan berkelanjutan.

### PROGRAM CSR

Berbagai program CSR yang dijalankan PaninBank senantiasa direncanakan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan dapat tumbuh dan berkembang bersama-sama dengan perusahaan. PaninBank sebagai salah satu institusi keuangan, menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab sosial yang diwujudkan melalui pelaksanaan aktivitas CSR yang berfokus pada pemberian bantuan untuk peningkatan kesehatan, kelestarian lingkungan hidup, bantuan sosial, pendidikan dan olahraga, kegiatan keagamaan dan kegiatan sosial lainnya yang terangkum dalam Program Panin Peduli.

PaninBank undertakes its CSR activities not merely to comply with prevailing regulations. The Bank realises that societies are central to the efforts of achieving a business balance in terms of sustainability over the three key aspects of Profit (economic), People (Social) and Planet (environment). As such, PaninBank is committed to actively participate in creating a clean environment, increasing social welfare and the quality of life for current and future generations, whilst also supporting the achievement of the Sustainable Development Goals.

### CSR PROGRAMS

The various CSR programs of PaninBank are always designed to benefit communities. This is so that, as one of the Bank's stakeholders, communities can grow and evolve together with the Bank. As a financial services institution, PaninBank demonstrates its concern and social responsibility through its CSR activities that comprise of providing aids in healthcare, environmental conservation, social assistance and disaster relief, education and sports, religious affairs and other social activities that are part of the Panin Cares program.

#### Kegiatan CSR PaninBank CSR Activities of PaninBank





Pada implementasinya, PaninBank merancang program CSR disesuaikan dengan kebutuhan yang ada di masyarakat serta memperhatikan nilai keberlanjutan dari program tersebut. Hal tersebut diharapkan mampu memberikan manfaat langsung kepada masyarakat dan tepat sasaran.

PaninBank designs its CSR programs based on the needs of the communities and by considering the sustainability value of the program. Only then will the Bank's programs benefit the communities, and especially their intended targets.

## INVESTASI PADA PROGRAM CSR

## INVESTMENT IN CSR PROGRAMS

**PaninBank Berinvestasi sebesar Rp40,76 miliar untuk Program CSR Tahun 2020**  
PaninBank invested a total of Rp40.76 billion in its CSR programs in 2020

Pada tahun 2020, secara total PaninBank telah merealisasikan investasi dana Program CSR senilai Rp40,76 miliar untuk enam pilar kegiatan yaitu di bidang kesehatan, lingkungan, sosial dan penanggulangan bencana, pendidikan dan olahraga, kegiatan keagamaan serta kegiatan sosial lainnya. Angka tersebut naik signifikan dari tahun sebelumnya sebesar Rp2,2 miliar. Jumlah tersebut meningkat karena pada tahun 2020, PaninBank memfokuskan biaya CSR sampai 97,9% pada kegiatan Kesehatan untuk menanggulangi COVID-19 berupa pengadaan rumah sakit dan sarana penunjang, pengadaan APD, dan *rapid test*.

In 2020, PaninBank realised a total investment of Rp40.76 billion to fund the six pillars of CSR activities in the areas of healthcare, environment, social assistance and disaster relief, education and sports, religious affairs and other social activities. The amount increased significantly from the previous year's figure of Rp2.2 billion. The increase was attributed to the extra activities in the healthcare field related to the fight against Covid-19 – mainly donations of hazmat suits and rapid test equipment to hospitals – all of which had taken up to 97.9% of the CSR budget for the year.

Dalam menetapkan anggaran dana CSR, PaninBank mengikuti ketentuan yang berlaku dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan pada Rencana Bisnis Bank setiap tahun. Berikut rincian anggaran kegiatan CSR PaninBank selama tahun 2020:

In determining the budget for CSR, PaninBank follows the prevailing rules and policies of the Bank that have been defined in the Bank's Business Plan each year. The following are details of the CSR budget for the year 2020:

**Blaya CSR (Rp Juta)**  
CSR Cost (Rp Million)

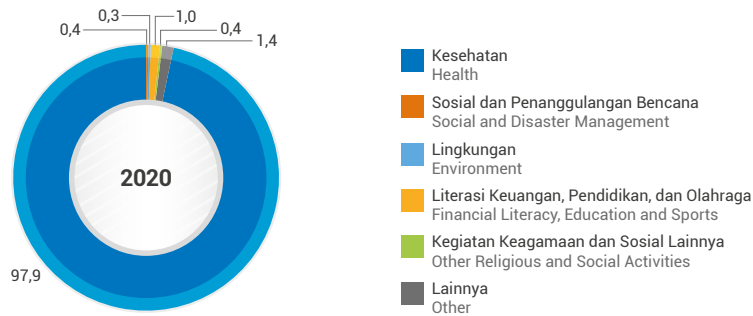
Kegiatan	2018	2019	2020	Activity
Kesehatan, berupa pengadaan Rumah Sakit dan Sarana Penunjang, Pengadaan APD dan Rapid Test, Donor Darah	238	979	39.912	Health, in the form of procurement of hospitals and supporting facilities, procurement of PPE and rapid tests, and blood donations
Lingkungan (Penghijauan, Pengolahan Sampah)	117	125	109	Environment (Greening, Waste Management)
Sosial dan Penanggulangan Bencana	3.404	331	183	Social and Disaster Management
Literasi Keuangan, Pendidikan dan Olahraga	214	539	394	Financial Literacy, Education, and Sports
Kegiatan Keagamaan dan Sosial Lainnya	1.490	257	165	Religious Activity
<b>Jumlah</b>	<b>5.463</b>	<b>2.232</b>	<b>40.763</b>	<b>Total</b>



## Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward Social Welfare

**Distribusi Biaya CSR berdasarkan Kegiatan Tahun 2020 (%)**  
**CSR Costs by Activities 2020 (%)**



### KETERLIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN DALAM PELAKSANAAN PROGRAM CSR

Dukungan dan kepercayaan masyarakat pada perjalanan bisnis perusahaan menjadi hal yang sangat penting bagi PaninBank dalam upaya untuk mewujudkan keberlanjutan. PaninBank berkomitmen mengembalikan kepercayaan tersebut dengan membawa masyarakat meraih kesejahteraan bersama melalui program-program CSR yang dijalankan.

Dalam merencanakan kegiatan CSR, PaninBank melibatkan masyarakat secara langsung agar program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan yang ada dan mampu memberikan manfaat atau dampak positif. Bentuk pelibatan dilakukan melalui penyampaian proposal yang isinya terlampir segala hal yang berkaitan dengan program seperti tujuan, manfaat dan pertimbangan kegiatan yang akan dilakukan. Selanjutnya akan dilakukan analisa lanjutan oleh tim CSR PaninBank untuk tindak lanjut pelaksanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, hubungan baik yang terjalin antara perusahaan dan masyarakat diharapkan terus berjalan dengan harmonis sehingga semua pihak dapat tumbuh dan berkembang menuju keberlanjutan.

### PERSENTASE LOKASI KERJA YANG MELAKSANAKAN PROGRAM CSR [413-1]

PaninBank menunjukkan tanggung jawab sosial sebagai perusahaan yang melakukan kegiatan di tengah lingkungan masyarakat dengan pelaksanaan program CSR. Kegiatan CSR pada masing-masing unit kerja PaninBank sendiri dapat berbeda, mengingat kondisi dan kebutuhan yang juga berbeda dari setiap tempat di lokasi operasional. Pada tahun 2020, sebanyak 31 kantor cabang dan kantor pusat atau 52% dari total keseluruhan kantor cabang berpartisipasi dalam melaksanakan program CSR

### INVOLVEMENT OF STAKEHOLDERS IN THE CSR PROGRAMS

Public support and trust in the continuing progress of PaninBank is something that the Bank values highly, especially in the context of sustainable development. PaninBank is committed to give something back in return to the communities through its various CSR activities.

In carrying out its CSR activities, PaninBank has involved key stakeholders directly to ensure that these programs truly benefit the stakeholders in a positive way as they are intended to. The involvement takes the form of engaging stakeholders in reviewing the proposal of the program. Their feedbacks are then analysed by the CSR Team at PaninBank for the appropriate follow-up actions that will have accommodated the need of the communities. Ultimately, good relations that will have been forged between the Bank and the communities through these CSR planning exercises, and subsequent executions, will hopefully continue to be harmonious, benefiting all parties and our common goals towards sustainability.

### PERCENTAGE OF WORK LOCATIONS THAT UNDERTAKE CSR PROGRAMS [413-1]

PaninBank shows its social responsibility as a corporation that undertakes its business activities in the midst of communities by implementing CSR programs. The CSR activities differ from one operating unit to another, bearing in mind the differences in conditions and needs of one operating location to another. In 2020, a total of 31 branch offices and head office of PaninBank, accounting for 52% of the Bank's total operating areas, participated in CSR



PaninBank, terutama dalam melakukan kegiatan Donor Darah Sukarela dan Literasi Keuangan.

Donor darah dan literasi keuangan merupakan kegiatan CSR yang rutin dilakukan. Pada tahun 2020, sebanyak 15 kegiatan donor darah dan 34 kegiatan literasi keuangan telah dilakukan oleh Kantor Cabang dan Kantor Pusat PaninBank. Pada masa pandemi, kegiatan Donor Darah yang biasanya mengumpulkan massa, lebih dibatasi dan dilakukan hanya untuk jumlah peserta yang terbatas.

Demikian pula kegiatan Literasi Keuangan yang pada kondisi normal diadakan di sekolah-sekolah, tidak bisa dilakukan pada masa pandemi, sehingga pola kegiatan dilakukan dengan mengadakan perlombaan-perlombaan menulis atau melalui fasilitas daring.

#### **PELAKSANAAN KEGIATAN PROGRAM PANIN PEDULI [413-1]**

Salah satu bentuk CSR yang dilakukan PaninBank adalah dengan secara aktif menyelenggarakan kegiatan sosial yang seluruh aktivitasnya diwujudkan melalui Program Panin Peduli. Dengan adanya Program Panin Peduli, PaninBank berharap mampu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas kehidupan sosial masyarakat. Tidak hanya untuk masyarakat, tujuan program tersebut juga untuk menumbuhkan rasa kepedulian dan komitmen seluruh manajemen dan karyawan PaninBank terhadap tanggung jawab sosial dan kemasyarakatan.

activities of PaninBank, particularly in the blood donor and financial literacy activities.

Blood Donor and financial literacy are two CSR activities that are routinely undertaken. In 2020, a total of 15 blood donor and 34 financial literacy programs were undertaken at the Head Office and branch offices of Panin Bank. Because of the pandemic, the Blood Donor activities that previously had always attracted huge crowd, was now more restricted and done by a limited number of participants.

The situation was also similar for the financial literacy. Where the bank had used to organize the financial literacy education program in a classroom setting, the program is now forced to rely on the virtual on-line meeting platforms.

#### **IMPLEMENTING THE PANIN CARES PROGRAM [413-1]**

One of the forms of CSR activities of the Bank is to consolidate several CSR activities into a single program that is called Panin Cares. Through Panin Cares, PaninBank endeavors to increase the welfare and quality of life of communities. Not only for these communities, but the aim of the program is also to instill a sense of commitment and responsibility among the Management and employees of Panin Bank to social responsibility and sustainability issues.

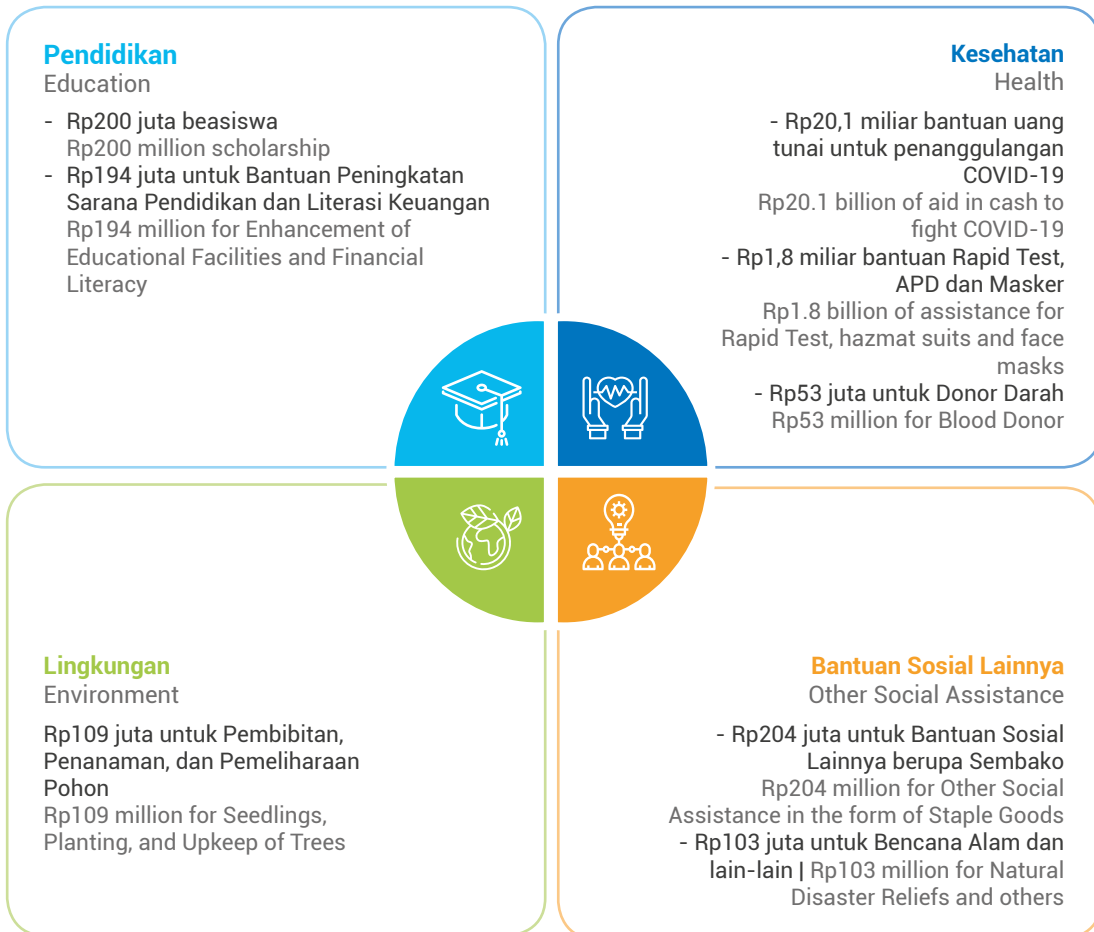


## Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward Social Welfare

Capaian kegiatan program CSR PaninBank selama tahun 2020: [203-2]

Achievement of PaninBank's CSR programs in 2020: [203-2]







## 1. Bidang Kesehatan

Kontribusi Perseroan dalam bidang kesehatan berpusat pada kegiatan donor darah dan bantuan sarana penunjang kesehatan yang telah rutin dilakukan oleh PaninBank setiap tahunnya. Sementara kondisi pandemi di tahun 2020 membuat PaninBank tanggap melakukan sejumlah inisiatif untuk mendukung proses pencegahan dan penanggulangan COVID-19 di tahun 2020.

## 1. Healthcare

The Bank's contribution in the healthcare field is centered in the blood donor activities and healthcare supplies that are routinely provided each year. Whereas the Bank responded swiftly with several initiatives in the efforts to prevent and mitigate the Covid-19 pandemic in 2020.

### Special Box

#### **Bentu Penanggulangan COVID-19, PaninBank Lakukan Donasi APD** **Helping Fight COVID-19, PaninBank Donated Self-Protective Gear**

Pada awal tahun 2020, penyebaran wabah COVID-19 yang cukup tinggi membuat kinerja tenaga medis cukup menemui tantangan karena kurangnya alat pendukung yang memadai. Melihat kondisi tersebut, PaninBank melakukan inisiatif dengan menyerahkan bantuan Alat Pelindung Diri (APD) sebagai bagian dari program CSR. Sebanyak 1.000 pasang APD diserahkan secara simbolis oleh Direktur Kepatuhan PaninBank, Antonius Ketut, kepada Ketua Umum Palang Merah Indonesia (PMI), Jusuf Kalla, di Kantor Pusat PMI, Jakarta. Pemberian APD diharapkan mampu membantu pemerintah dalam upaya penanggulangan penyebaran virus COVID-19.

Early in 2020, the rapid spread of the COVID-19 plague had put healthcare workers under pressure because of lack of personal protective gears such as hazmat Suit, medical-grade face masks and hand gloves, etc. Responding to the conditions, PaninBank took it upon itself to donate these protection tools for healthcare workers as part of the Bank's CSR programs. A total of 1.000 sets of these self-protective gears were donated by PaninBank through the Indonesian Red Cross (PMI). A symbolic presentation was made by the Compliance Director of PaninBank, Antonius Ketut, to the Chairperson of PMI, former Vice-President Yusuf Kalla, at the PMI Headquarters in Jakarta. This donation helps frontliners in the fight against COVID-19. PaninBank also distributed 250 hazmat suits to the medical personnel of Cipto Mangunkusumo Hospital (RSCM).



## Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward Social Welfare

### Special Box

#### **Peduli Kesehatan Pengguna Jalan, PaninBank Bagikan Masker Gratis di Palu** **Concerned Over the Health of Pedestrians, PaninBank Distributes Free Face Mask in Palu**

Aktivitas keseharian masyarakat mendapat perubahan akibat kondisi pandemi COVID-19. Gaya hidup di era normal baru, membuat masyarakat memerlukan masker untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Kebutuhan akan masker yang sangat tinggi membuat terjadinya kelangkaan dan tingginya harga masker. Hal ini membuat PaninBank melalui program Panin Peduli, bersama-sama dengan Perhimpunan Indonesia Tionghoa (INTI) Sulawesi Tengah, mengadakan kegiatan pembagian masker kepada masyarakat yang melintas di jalan Sam Ratulangi, Kota Palu, untuk sedikit mencukupi kebutuhan masyarakat akan masker sekaligus melakukan pencegahan penularan virus COVID-19.

The daily activities of people were drastically changed as a result of the Covid-19 Pandemic. Health protocols in the new normal era required every one to wear face mask when out and about. Early in the pandemic, the high demand for face masks were not met by adequate supplies resulting in significant increase in price. The PaninBank Cares program, together with the Association of Ethnic Chinese Indonesian in Central Sulawesi, took the initiative to distribute face mask freely to pedestrians at jalan Sam Ratulangi, Palu. In some small way, this gesture helps alleviate the burden of people already suffering from the pandemic, while preventing the spread of Covid-19.

### Special Box

#### **Donasi untuk Penanggulangan COVID-19** **Donation to Fight COVID-19**

Dalam penanggulangan COVID-19, PaninBank turut berkontribusi membantu pemerintah dengan memberikan bantuan berupa uang tunai sebesar Rp20 miliar melalui Yayasan Budha Tzu Chi Indonesia. PaninBank juga bekerja sama dengan [www.benihbaik.com](http://www.benihbaik.com) atau Yayasan Benih Baik dengan memberikan donasi sebesar Rp100 juta yang digunakan untuk pembelian masker bagi masyarakat umum dan tenaga medis.

In the fight against Covid-19, PaninBank participated by contributing funds to the government amounted Rp20 billion through the Budha Tzu Chi Indonesia Foundation. PaninBank also cooperated with the Benih Baik Foundation to by contributing funds amounted Rp100 million through the latter's website, [www.benihbaik.com](http://www.benihbaik.com). The funds were used to purchase face mask for medical workers and the general public.

## 2. Bidang Lingkungan

Pelestarian lingkungan menjadi salah satu pilar dalam rancangan kegiatan CSR yang dilakukan oleh PaninBank. Bentuk kepedulian PaninBank dalam kegiatan pelestarian lingkungan diwujudkan lewat program penanaman dan pemeliharaan pohon. Selain itu, PaninBank berkontribusi dalam program peningkatan kebersihan dan kelestarian lingkungan melalui pelaksanaan kegiatan pemasangan tempat sampah umum, penghijauan, dan gerakan bebas sampah plastik. Fokus program pelestarian lingkungan PaninBank juga berfokus pada isu air bersih dengan aktivitas pembuatan penampungan air bersih sebagai sarana untuk peningkatan akses pada air bersih bagi masyarakat yang membutuhkan.

## 2. Environment

Environmental conservation is one of the pillars of PaninBank's CSR activities. This has been manifested by a tree planting and cultivation program. In addition, PaninBank contributed to increasing the quality and conservation of the environment by installing public waste disposal facilities, greening initiatives and a movement to reduce plastic wastes. The Bank's environmental conservation program also deals with clean water issues by providing clean water facilities for public access to clean water.



- Program Reforest Indonesia (Penanaman Pohon) meliputi: pembelian tanah subur, *polybag*, pembibitan, penyiraman, penanaman dan pemeliharaan (penyiraman, penggantian dan pemangkasan); dan
- Program menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan meliputi: pemasangan tempat sampah umum, penghijauan, pembuatan penampungan air bersih dan gerakan bebas sampah plastik.

### 3. Bidang Sosial dan Penanggulangan Bencana

PaninBank senantiasa melakukan kegiatan sosial seperti pemberian bantuan terhadap masyarakat yang terdampak bencana alam di berbagai daerah. Pada tahun 2020, PaninBank melalui program Panin Peduli secara aktif memberikan bantuan kebutuhan pokok, obat-obatan, tenda pengungsian/tempat penampungan sementara, penyediaan air bersih dan Mandi Cuci Kakus (MCK) untuk pengungsi hingga bantuan medis ke daerah-daerah yang terkena bencana alam. Program ini merupakan bentuk peran aktif PaninBank dalam melaksanakan upaya tanggap darurat pada setiap situasi bencana.

### 4. Bidang Pendidikan dan Olahraga

Sebagai salah satu institusi keuangan, PaninBank memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat terkait layanan keuangan melalui program literasi dan inklusi keuangan. Tujuan dari hal tersebut adalah masyarakat mendapatkan akses layanan keuangan yang lebih luas dan memahami saat memilih serta menggunakan produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Program literasi dan inklusi keuangan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa keuangan bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Kegiatan yang dilakukan pada tahun 2020 antara lain, *Panin Goes to School*, *Panin Goes to Community*, *Panin Goes to Company*, *Panin Goes to Campus* dan partisipasi dalam acara edukasi keuangan yang dilakukan oleh regulator. Uraian masing-masing kegiatan telah dijelaskan pada bab Tanggung Jawab Kepada Nasabah halaman 90.

- The Reforest Indonesia Program encompasses the purchase of fertile land, polybags and seedlings, as well as the activities of watering, planting and cultivating (watering, replacing and trimming); and
- The program to maintain cleanliness and conservation of the environment comprises the installation of public waste disposal bins, greening, construction of clean water containment and the movement against plastic wastes.

### 3. Social Assistance and Disaster Relief

PaninBank never fails to undertake social assistance programs for communities that have been stricken by natural disasters throughout Indonesia. In 2020, through its Panin Care Program, the Bank actively handed out aids in the form of basic needs, medical supplies, refugee tents/temporary shelter facilities, clean water supply and public bath and toilet facilities for refugees fleeing from natural disasters; including medical support to disaster stricken areas. This program represent PaninBank's active and swift responses to emergency situations.

### 4. Educational and Sporting Activities

As a financial institution, PaninBank has the responsibility to increase the awareness and knowledge of the general public in financial services through the financial literacy and inclusion program. The aim is to broaden public access to financial services while also educating the under-served segment of the public on the basic points of financial and banking products and services. This financial literacy and inclusion program is pursuant to OJK Regulation No. 76/POJK.07/2016 on Increasing Financial Literacy and Inclusion in the Financial Service Sector for Consumers and/or the General Public. In 2020, PaninBank activities in the educational realms included the programs *Panin Goes to School*, *Panin Goes to Community*, *Panin Goes to Company*, *Panin Goes to Campus* and participation in the public financial educational programs organised by the regulators. Details of the above-mentioned programs are presented in the Section on Responsibility to Customer on page 90.



## Komitmen untuk Kesejahteraan Masyarakat

Commitments Toward Social Welfare

### 5. Kegiatan Sosial Lainnya

PaninBank juga secara rutin setiap tahun melaksanakan berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan seperti pembagian bahan-bahan kebutuhan pokok bagi masyarakat kurang mampu melalui program Panin Peduli.

### 5. Other Social Activities

PaninBank also routinely undertakes a number of other social activities each year in the context of poverty alleviation such as distribution of staple goods for underprivileged people through the Panin Cares program.

#### Special Box

#### **Panin Peduli Berikan Bantuan Kepada Rumah Ibadah dan Yayasan Difabel Panin Cares Gives Assistance to Religious Abodes and Foundation for the Disability**

Melalui program Panin Peduli, PaninBank secara rutin melakukan kegiatan sosial kemasyarakatan, termasuk salah satunya adalah pemberian bantuan ke rumah ibadah dan yayasan difabel. Kegiatan sosial tersebut merupakan bentuk kepedulian dari bank dan para karyawan kepada lingkungan sosial. Penyerahan bantuan dilakukan di rumah ibadah dan yayasan di Kabupaten Sigi dan Kota Palu. Panin Peduli membantu Yayasan Al Kautsar dengan pemberian bantuan berupa 10 paket bahan kebutuhan harian. Sementara untuk Gereja Advent di Desa Sidondo, Panin Peduli memberikan bantuan berupa 2 buah kipas angin dan 20 buah kursi untuk Gereja BK Pos Waturalele. Sedangkan kepada Yayasan Difabel Berkarya, bantuan yang diberikan berupa 40 paket kebutuhan harian.

Through the Panin Cares program, PaninBank routinely provides social assistance including aids to religious abodes and foundation that takes care of people with disability. These social activities demonstrate the care of the Bank and its employees to social issues. In 2020, the aids were given at the religious abode and foundation for disabled people in the Sigi Regency and the city of Palu. Panin Cares donated 10 packages of daily needs to Al Kautsar Foundation. While for the Adventist Church in Sidondo Village, Panin Cares donated two fans, and 20 chairs were donated to the BK Pos Waturalele Church. Meanwhile, the Berkarya Disability Foundation received 40 packages of daily needs.



**Special Box:**

**PaninBank Bagikan Paket Sembako untuk Bantu Masyarakat di Tengah Wabah COVID-19**  
**PaninBank Distributes Staple Good Packages for Communities Affected by COVID-19 Pandemic**

PaninBank cabang DI Yogyakarta membagikan lebih dari 500 paket sembako kepada masyarakat yang terdampak wabah COVID-19. Paket sembako ini dibagikan kepada masyarakat di lingkungan kantor operasional PaninBank yang ada di Yogyakarta. Program ini turut bekerja sama dengan pihak ketiga, yakni Vox Point, untuk membagikan secara langsung *door to door* sehingga penerima manfaat ini tepat sasaran. Paket sembako tersebut diharapkan dapat meringankan beban masyarakat yang berada di tengah pandemi saat ini.

A PaninBank branch office in DI Yogyakarta distributed more than 500 staple good packages to communities affected by the COVID-19 plague. These packages were distributed to communities surrounding the PaninBank branch office in Yogyakarta. The program was undertaken in cooperation with a third party, Vox Point, which distributed the packages door-to-door to ensure that the package reached the targeted recipient. The aim of this program is to lighten the burden of communities amid the pandemic.



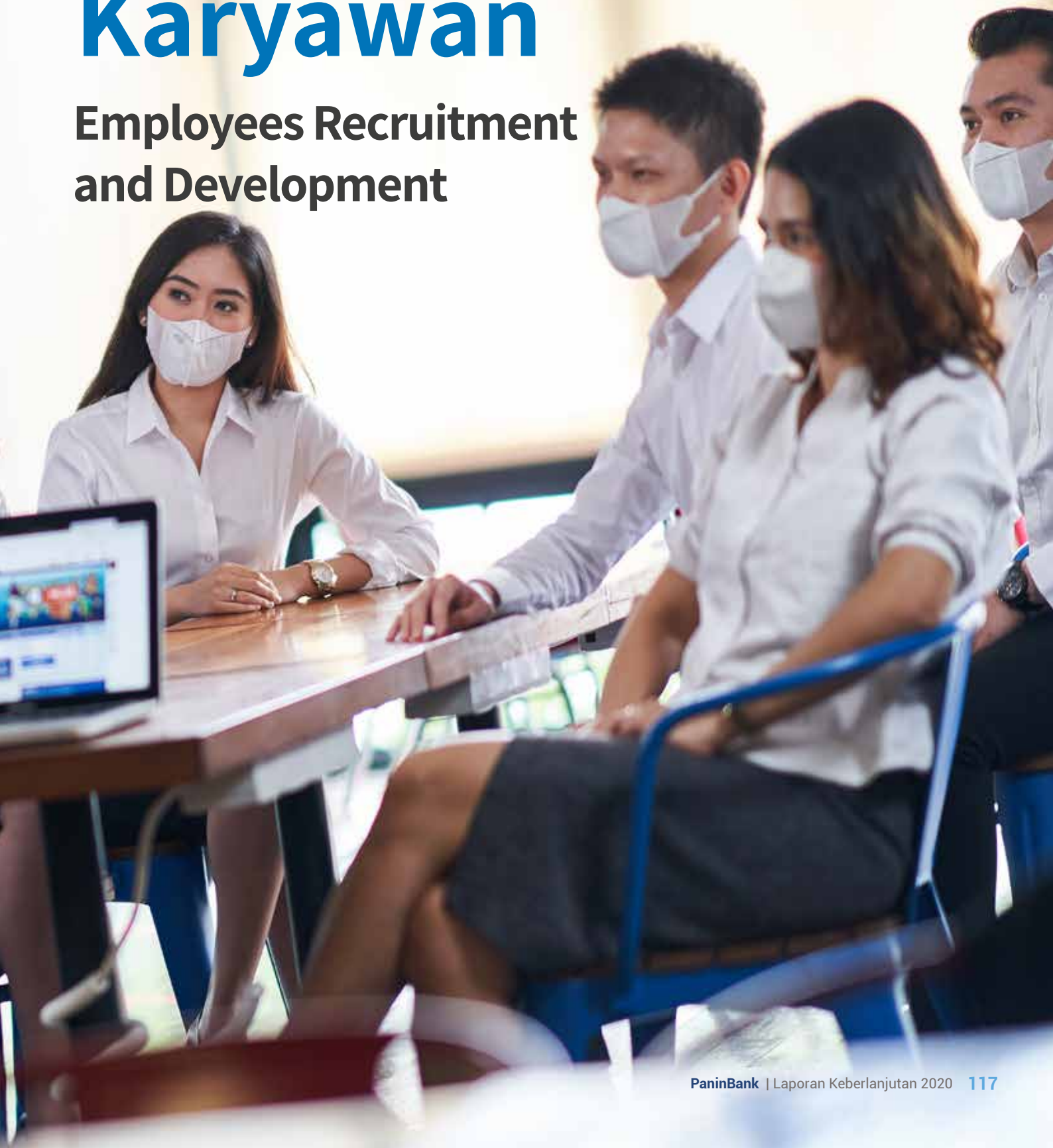
## Daftar Isi

### Table of Contents

119	<b>Profil Karyawan   Employees Profile</b>
120	<b>Rekrutmen &amp; Turnover Karyawan</b> Recruitment & Turnover of Employees
122	<b>Program Pelatihan dan Pendidikan</b> Training and Education Program
124	<b>Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karier</b> Performance Assessment and Career Development
124	<b>Remunerasi dan Fasilitas   Remuneration and Benefits</b>
126	<b>Fasilitas Cuti Melahirkan   Maternity Leave Facilities</b>
126	<b>Program Pensiun   Pension Program</b>
127	<b>Penanganan Pengaduan Karyawan</b> Employees Handling Complaints

# Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development





# Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development

**PaninBank percaya bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan memiliki integritas menjadi salah satu kunci bagi Perseroan menuju keberhasilan usaha. Berangkat dari hal tersebut, Kami berkomitmen penuh untuk terus membangun dan mengembangkan tenaga kerja yang andal demi mewujudkan keberlanjutan.**

PaninBank believes that Human Resources (HR) that are professional, with integrity, are keys for the Bank to achieve business success. With that in mind, we are fully committed to continue to develop and enhance our workforce that can be relied upon to achieve sustainability.



## Pengungkapan Pendekatan Manajemen Disclosure on Management Approach

Topik Pengelolaan Sumber Daya Manusia [103-1][103-2][103-3]  
Topic on Human Resources Management [103-1][103-2][103-3]

7.430 orang | people  
Mengikuti program pelatihan  
Participated in Training Program

Mempekerjakan  
Hiring  
7.845 Karyawan | Employee

Karyawan mendapatkan penilaian kinerja  
Employee receiving performance evaluation

Komitmen penuh terhadap semua peraturan terkait praktik ketenagakerjaan dan Hak Asasi Manusia  
Full commitment to all regulations pertaining to manpower and Human Rights

Kehadiran Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi tulang punggung yang menggerakkan roda dalam berbagai aktivitas perusahaan. PaninBank melihat topik Pengelolaan SDM merupakan hal penting sebab dengan modal SDM yang unggul, terampil, serta kompeten, akan membawa Perseroan menuju keberhasilan bisnis Bank. Pengelolaan SDM PaninBank telah mengacu dan patuh terhadap Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan peraturan terkait praktik ketenagakerjaan lainnya.

Komitmen dalam pengembangan SDM pada tahun 2020 diwujudkan melalui Pengembangan *Talent Management* dan Pelaksanaan pelatihan dan sosialisasi yang mendukung implementasi Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Pengelolaan SDM berada di bawah koordinasi Human Resources & GA Division, HR Strategic Division dan Performance Management Division sesuai arahan dari President Director dan HR & Branch Development Director.

Human Resources (HR) are the backbone that carries the various activities of the Bank. PaninBank views the topic on HR Development as a key issue since human capital that superior, skillful, and competent, will carry the Bank towards success in the banking business. The HR management at PaninBank is pursuant to and comply with the Republic of Indonesia Law no. 13 of 2003 on Manpower as well as other regulations pertaining to employment practices.

Our commitments to HR development in 2020 were manifested in the form of Talent Management Development and training courses and socialization that support the implementation of Action Plan on Sustainability Finance (RAKB). HR Management falls under the coordination of the Human Resources and General Affairs Division, HR Strategic Division and Performance Management Division, following the directives of the President Director and HR & Branch Development Director.





Special Box:

### Kebijakan Baru untuk Kenormalan Baru New Policies in the New Normal

Pandemi COVID-19 telah mengharuskan PaninBank untuk melakukan penyesuaian kebijakan pengelolaan SDM. Adaptasi cepat memang harus dilakukan di tengah era Kenormalan Baru. Untuk mencegah penularan virus COVID-19 dan melindungi SDM, PaninBank telah membuat kebijakan untuk bekerja jarak jauh atau *Work From Home* (WFH), pengaturan jam kerja fleksibel, dan penerapan tatanan sistem kerja baru dengan penerapan protokol kesehatan ketat. Opsi kebijakan tersebut diambil Bank sebagai bentuk respons dalam mengatasi tantangan yang sedang terjadi.

Selain itu, PaninBank juga berusaha memanfaatkan teknologi digital sebagai salah satu upaya dalam menghadapi Kenormalan Baru. Teknologi digital dimanfaatkan agar aktivitas perbankan terus dapat berjalan setiap harinya. Beberapa langkah antisipatif dan penerapan kebijakan pengelolaan SDM agar terlindungi dari paparan COVID-19 dilakukan untuk tetap menjaga produktivitas karyawan yang berpengaruh pada performa perusahaan.

Bank berkomitmen akan terus berupaya menanamkan pola pikir dan cara kerja *agile* yang selaras dengan nilai-nilai budaya PaninBank agar setiap karyawan selalu siap menghadapi berbagai tantangan dan dinamika perkembangan bisnis, baik yang tengah terjadi saat ini maupun di masa yang akan datang.

The COVID-19 pandemic has necessitated PaninBank to adjust the policies on HR management. Swift adaptation is needed in the midst of the New Normal. To prevent the spread of the COVID-19 disease and protect the health of employees, PaninBank has adopted the policy for working remotely or Work From Home (WFH), applying flexible working hours, and implementing a new working system with strict health protocols. These policy options were taken by the Bank as a response to challenges that has arisen.

In addition, PaninBank has also relied on digital technology as one of our efforts to adapt to the New Normal. Digital technology is capitalised to ensure daily business continuity. A number of anticipatory measures were undertaken to protect employees from exposure to COVID-19, in order to maintain employee productivity that remains key to Bank performance.

The Bank is committed to continue to instill a frame of mind and working habits that are agile and in line with the core values of PaninBank, enabling employees to be always on their toes in the face of various challenges and the dynamics of business development, today and in the future.

#### PROFIL KARYAWAN [102-8]

Hingga akhir tahun 2020, karyawan PaninBank berjumlah 7.845 orang yang terdiri dari 3.502 karyawan pria (44,6%) dan 4.343 karyawan wanita (55,4%). Seluruh karyawan ini merupakan karyawan purnawaktu (*full time employee*). Seluruh karyawan PaninBank (100%) terlindungi hak-haknya dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang disusun bersama oleh manajemen dan serikat pekerja. [102-41]

#### EMPLOYEE PROFILE [102-8]

As of year-end 2020, PaninBank employed a total of 7,845 personnel comprising of 3,502 male employees (44.6%) and 4,343 female employees (55.4%). They are all full time employees of the Bank, whose rights are protected by the Collective Working Agreement that was prepared jointly by Management and the workers' union. [102-41]

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin  
Number of Employees Based on Gender

Jenis Kelamin	2018	2019	2020	Gender
Pria	3.816	3.668	3.502	Male
Wanita	4.723	4.523	4.343	Female
Jumlah	8.539	8.191	7.845	Total



## Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Level Jabatan Number of Employees Based of Position

Level Jabatan	2018	2019	2020	Position
Komisaris	4	4	4	Commissioner
Presiden Direktur	1	1	1	President Director
Wakil Presiden Direktur	2	2	1	Deputy President Director
Direktur	8	8	8	Director
Kepala Divisi dan Kepala Cabang	73	74	74	Head of Division and Branch Office Manager
Kepala Bidang	129	122	122	Head of Division
Kepala Bagian	859	829	798	Head of Department
Kepala Seksi	1.077	1.068	1.033	Section Head
Team Leader	292	269	265	Team Leader
Supervisor	80	76	70	Supervisor
Staf	5.906	5.645	5.394	Staff
Non-staf	108	93	75	Non-staff
<b>Jumlah</b>	<b>8.539</b>	<b>8.191</b>	<b>7.845</b>	<b>Total</b>

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan Number of Employees Based on Level of Education

Pendidikan	2018	2019	2020	Education
D1/D2	42	38	37	Young Diploma (D1/D2)
D3	637	600	560	Young Diploma (D3)
S1	7.283	7.026	6.758	Bachelor's Degree (S1)
S2	194	198	212	Master's Degree (S2)
S3	1	1	1	Doctorate's Degree (S3)
Lainnya	382	328	277	Others
<b>Jumlah</b>	<b>8.539</b>	<b>8.191</b>	<b>7.845</b>	<b>Total</b>

### Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia Number of Employees Based on Age

Usia	2018	2019	2020	Age
< 25	359	312	137	< 25
26-30	2.544	2.004	1.605	26-30
31-40	3.840	4.035	4.168	31-40
41-50	1.216	1.237	1.307	41-50
> 50 tahun	580	603	628	> 50 years
<b>Jumlah</b>	<b>8.539</b>	<b>8.191</b>	<b>7.845</b>	<b>Total</b>

### REKRUTMEN & TURNOVER KARYAWAN

Dalam proses pemenuhan kebutuhan akan Sumber Daya Manusia (SDM), PaninBank membuka kesempatan yang lebar bagi para kandidat dengan bermacam latar belakang, mulai dari *fresh graduate* hingga tenaga kerja ahli dan profesional. Untuk proses rekrutmen karyawan dari Generasi Y dan Generasi Z yang mulai memasuki pasar tenaga kerja, PaninBank melakukan inovasi dengan menerapkan

### EMPLOYMENT RECRUITMENT & TURNOVER

In the process of meeting the need for Human Resources (HR), PaninBank opens up the opportunity for employment to candidates of various backgrounds, from fresh graduates to expert professionals. In the recruitment of employees of the Y and Z generations that have recently joined the workforce, PaninBank innovated with the digital application system, PATEN (PaninBank Talent Enrollment).



sistem digital melalui aplikasi PATEN (PaninBank *Talent Enrolment*). Hal ini dilakukan untuk menjaring generasi muda saat ini yang tumbuh bersama perkembangan teknologi. Selain itu proses digital juga mempermudah proses rekrutmen mulai dari mengumpulkan data kandidat sekaligus melakukan penyaringan awal, sehingga profil kandidat yang masuk secara otomatis sudah tersaring sesuai dengan kebutuhan Bank.

Sementara itu PaninBank melakukan rekrutmen tenaga profesional untuk memenuhi kebutuhan SDM level senior yang lebih spesifik untuk mempercepat pertumbuhan dan mendukung pencapaian visi dan misi Bank.

Pada masa di mana beragam hal mulai bertransformasi ke arah digital seperti saat ini, PaninBank turut serta melakukan adaptasi dalam hal rekrutmen dengan melalui portal daring. Selain itu PaninBank juga melakukan proses rekrutmen lewat *job/career fair* atau *campus hiring*. Kandidat yang lolos dalam seleksi tersebut akan diikutsertakan dalam Panin *Professional Program*, yaitu program pelatihan *Management Trainee* yang disusun secara komprehensif untuk pengembangan karakter, keterampilan (*skill*) dan kompetensi karyawan agar siap bekerja di PaninBank.

Dalam melakukan proses rekrutmen, PaninBank senantiasa menunjukkan kepatuhan Bank terhadap Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Bab X tentang Perlindungan, Pengupahan, dan Kesejahteraan Pasal 68, 69 dan 70. Dengan adanya persyaratan minimal usia calon karyawan, PaninBank berupaya melakukan pencegahan terhadap praktik pekerja anak atau pekerja di bawah umur.

Pada tahun 2020, tingkat perputaran karyawan Bank dibukukan pada angka 4,9%, lebih rendah dibandingkan tahun 2019 sebesar 4,1%. Kondisi tersebut menunjukkan komitmen Bank dalam menjaga kestabilan *turnover* karyawan khususnya selama pandemi berlangsung dengan menyalurkan pekerjaan dan melakukan review berkala terhadap kompetensi karyawan.

This was done to attract young applicants today who have grown up in the digital age. But aside from that, the digital process greatly simplified the recruitment process from data collection to initial screening, in that the profiles of candidates that apply are automatically screened to meet the requirements of the Bank.

Meanwhile, PaninBank also recruited professional candidates to fill up more specific senior positions to accelerate the growth of the Bank and support the achievement of its vision and mission.

At times when virtually everything is turning digital, PaninBank has also adapted to recruiting with the digital on-line platform. In addition, PaninBank also made recruitments through Job/career fairs and campus hiring. Candidates who made the grade from this batch are placed into the Panin Professional Program, a management trainee program that is designed comprehensively to develop the required character, skills, and competence for an exciting career with PaninBank.

In these recruitment processes, PaninBank always complies with the Republic of Indonesia Law No. 13 of 2003 on Manpower, Chapter X on the Protection, Wages, and Welfare of Articles 68, 69 and 70. With the limitation placed on the minimum age of the candidates, PaninBank avoids recruiting underage workers or child labor.

In 2020, the turnover rate of the Bank's employees was posted at 4.9%, lower than the (4.1%....??) rate of 2019. This condition showed the commitment of the Bank to maintain a stable turnover rate of employees, especially during a pandemic, by aligning the workload and reviewing employee competence periodically.



## Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development

### Total Karyawan PaninBank yang Keluar Number of Employees Who Left the Bank

Keterangan	2018	2019	2020	Description
Meninggal Dunia	12	8	13	Passed Away
Pensiun	43	67	80	Pension
Mengundurkan Diri	622	760	393	Resign
<b>Jumlah</b>	<b>677</b>	<b>835</b>	<b>486</b>	<b>Total</b>

### PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN

PaninBank memahami bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten merupakan salah satu kunci bagi perusahaan untuk meraih keberlanjutan usaha. Untuk itu PaninBank senantiasa melaksanakan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang terencana untuk memaksimalkan potensi dan bakat yang dimiliki oleh para karyawan serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya pemahaman atas lingkungan bisnis yang dihadapi. Pelatihan yang dijalankan para karyawan dirancang mulai dari yang bersifat motivasional, kepemimpinan, juga pengembangan diri karyawan, baik di kantor pusat maupun di kantor-kantor cabang baik dari pelatihan internal maupun eksternal. [102-1][102-2]

Pada tahun ini, meskipun kegiatan secara tatap muka selama masa pandemi menjadi terbatas, Bank tetap menjalankan berbagai inisiatif kebijakan yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas SDM. Kegiatan pelatihan/*workshop/courses* bagi karyawan tetap berlangsung meskipun dilakukan secara virtual atau online dengan mengandalkan *platform* teknologi yang ada.

Sepanjang tahun 2020, sebanyak 7.430 karyawan PaninBank tercatat mengikuti program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing karyawan serta mempertimbangkan kebutuhan perusahaan.

### EDUCATION AND TRAINING PROGRAM

PaninBank recognizes that competent Human Resources (HR) is key to a company' success. For that reason, PaninBank constantly undertakes development and training programs for its employees that are well planned to maximise the potential and talent of employees, and increasing their awareness on the importance of understanding their business environment. These trainings were designed starting from motivational training to leadership and personal development, in both the head office and at branch offices, involving internal and external trainings. [102-1][102-2]

In 2020, although face to face interactions during the pandemic had become limited, the Bank continue to undertake a number of policies and initiatives that are aimed at maintaining the quality of HR. These trainings/*workshops/courses* for employees continued to be engaged although many were carried out virtually through digital online platforms by capitalising on available technology.

Throughout the year 2020, a total of 7,430 employees of PaninBank was recorded to have participated in various training programs that suit their respective fields while also fulfilling company needs.

### Jumlah Peserta Pelatihan Berdasarkan Kategori Program Pelatihan [404-2] Number of Training Participant Based on Training Category [404-2]

No.	Kategori Pelatihan	Jumlah Peserta Participants	Training Category
1.	<i>Company Introduction &amp; Corporate Value Implementation</i>	121	Company Introduction & Corporate Value Implementation
2.	<i>Certification Program</i>	949	Certification Program
3.	<i>Operational &amp; Service Program</i>	5.755	Operational & Service Program
4.	<i>People &amp; Organization Development Program</i>	549	People & Organization Development Program
5.	<i>Train the Trainers</i>	56	Train the Trainers
	<b>Jumlah</b>	<b>7.430</b>	<b>Total</b>



### Special Box:

## Pelatihan dan Pembelajaran Jarak Jauh [404-2] Remote Training and Learning [404-2]

Masa pandemi COVID-19 selama tahun 2020 mengharuskan perusahaan untuk beradaptasi dengan cepat agar bisnis dapat terus berjalan. Meski terdapat sejumlah batasan, perusahaan harus mampu berpikir dan bertindak dengan sigap dalam menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Pandemi tidak menyurutkan semangat PaninBank untuk berinovasi dan terus mencari cara baru dalam menyesuaikan diri dengan kondisi dan lingkungan.

Meski terdapat batasan untuk pertemuan tatap muka, Perseroan menerapkan metode pembelajaran atau pelatihan jarak jauh (*distance learning*) untuk para karyawan melalui *live streaming* dan *web seminar* dengan mengandalkan *platform* teknologi yang ada. Kami meyakini bahwa pengembangan SDM merupakan aspek penting bagi keberlanjutan perusahaan dan membangun SDM untuk bekerja secara maksimal dan kompetitif. Pandemi COVID-19 tidak menghalangi PaninBank untuk tetap memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan secara maksimal.

Berikut ini adalah daftar kegiatan pelatihan/workshop yang berhasil diselenggarakan Bank secara virtual atau online selama tahun 2020 sebagai bentuk respons dalam menjawab tantangan disrupsi bekerja di masa pandemi, antara lain:

- Program Sertifikasi, semua dilakukan lewat online learning:
  - AAJI, PPL WAPERD, WPPEP, Sertifikasi Treasury, Sertifikasi Manajemen Risiko, Refreshment SMR
- Soft Skill, sebagian dilakukan secara online dan offline learning yang sangat dibatasi dengan pemberlakuan Protokol Kesehatan yang ketat.
  - Effective Leadership Team Leader dan Supervisor;
  - Training Leadership Forum;
  - Workshop the New Normal;
  - Developing Intimate Relationship;
  - Workshop Leadership In The New Normal;
  - Team Work In The New Normal;
- External Enrichment, dilakukan melalui web seminar:
  - Negotiation In Handling Customer Complaint;
  - Service Leadership Webinar Series;
  - Anti-Money Laundering Detection: Sample Cases for Analytical Scenarios, Cyber Security & Data Sovereignty;
  - Auditing Scrum Team;
  - Cisa Review Course & Exam Cisa.

The COVID-19 pandemic period in 2020 necessitated companies to quickly adapt in the interest of business continuity. Faced with a number of limitations, companies had had to think and act promptly to adapt itself to the changing environment. The pandemic did not dampen the spirit of PaninBank to innovate and find new ways while adapting itself to the new conditions and environment.

Despite the limitation placed on face to face meetings, the Bank implemented distance learning method for employees through live streaming and webinar by relying on available technology platform. We believe that HR development constitute an indispensable aspect of sustainability while we develop our employees to excel and be competitive. The COVID-19 pandemic did not prevent PaninBank to continue to provide training and development to its employees at a maximum level.

The following is a list of training/workshop activities that had been organised through virtual or online method in 2020 as part of the Bank response to the challenges at work during pandemic times, among others as follows:

- Certification programs, all of which were done through online learning:
  - AAJI, PPL WAPERD, WPPEP, Treasury Certification, Risk Management, SMR Refresher Course
- Soft Skills training, some of which were carried out on-line, and a few off-line classroom sessions with strict health protocols.
  - Effective Leadership Team Leader and Supervisor;
  - Training Leadership Forum;
  - Workshop on the New Normal;
  - Developing Intimate Relationship;
  - Workshop Leadership In the New Normal;
  - Team Work In the New Normal;
- External Enrichment, through webinar:
  - Negotiation In Handling Customer Complaint;
  - Service Leadership Webinar Series;
  - Anti-Money Laundering Detection: Sample Cases for Analytical Scenarios, Cyber Security & Data Sovereignty;
  - Auditing Scrum Team;
  - Cisa Review Course & Cisa Exam.



## Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development

Menjalankan praktik bisnis secara berkelanjutan merupakan salah satu ukuran keberhasilan Perseroan sehingga pemahaman para karyawan mengenai hal tersebut sangat diperlukan. Untuk bisa meraihnya, PaninBank secara berkala mengikuti perkembangan rencana keuangan berkelanjutan lewat berbagai forum *online* yang diselenggarakan oleh instansi atau organisasi yang kompeten dalam bidangnya demi meningkatkan wawasan, pandangan, serta pengetahuan para karyawan tentang praktik bisnis berkelanjutan.

### PENILAIAN KINERJA DAN PENGEMBANGAN KARIER

PaninBank selalu berupaya menjaga kinerja karyawan agar mampu terus berkontribusi memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Salah satu cara yang dijalankan adalah dengan melakukan penilaian kinerja karyawan yang tugasnya dipercayakan kepada Performance Management Division. Setiap tahun, Performance Management Division Bersama dengan unit kerja lain melakukan penyusunan Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator/KPI*) karyawan, mengukur, serta melakukan validasi atas pencapaian target karyawan. Penilaian kinerja karyawan akan menjadi bahan evaluasi dari masing-masing karyawan terhadap target atau standar pekerjaan.

Seluruh karyawan PaninBank dari semua tingkat jabatan telah mendapatkan penilaian kerja pada tahun 2020. Hasil dari penilaian kerja tersebut menjadi indikator dalam perancangan pengembangan karir dan pemberian *reward* karyawan. Dengan hal tersebut, Perseroan mengharapkan para karyawan meraih keberhasilan baik secara karier maupun personal. PaninBank juga selalu ingin memastikan bahwa perusahaan dan karyawan mampu tumbuh dan berkembang bersama dalam usaha mencapai keberlanjutan usaha.

### REMUNERASI DAN FASILITAS

#### Kepatuhan terhadap Upah Minimum

Sistem remunerasi adalah salah satu bentuk apresiasi PaninBank terhadap kinerja karyawan yang merupakan komponen penting dalam keberlanjutan perusahaan. Dalam menetapkan remunerasi karyawan, PaninBank senantiasa berpedoman pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Bagian Kedua tentang Pengupahan Pasal 88 – Pasal 98 dan Bagian Ketiga tentang Kesejahteraan Pasal 99 – Pasal 101. Selain hal tersebut, besaran jumlah remunerasi karyawan *entry level* PaninBank berada di atas upah minimum regional, yang

Carrying out sustainable business practices is one of success parameters of a company. PaninBank believes that employees need to be acutely aware of this. With that in mind, PaninBank followed the development of sustainability finance through various online forums that are organised by institutions or organisations that are competent in this field, enabling the Bank's employees to broaden their perspectives, views and knowledge on the sustainability practice of businesses.

### PERFORMANCE EVALUATION AND CAREER DEVELOPMENT

PaninBank strives continuously to foster the ability of employees to perform their best and contribute significantly to our common goals. One way to do that is to carry out regular performance evaluation of employees, the task of which falls with the Performance Management Division. Each year, the Performance Management Division together with other units formulate the Key Performance Indicator/ KPI of employees, measuring and validating target achievements by employees. Evaluation on employee performance will be the main talking point as employees are assessed in their respective jobs against targets or Bank standards.

All employees of the Bank at every level of the organisation had been evaluated for their job performance in 2020. The results of these evaluations are then used as the basis for career development planning or reward for the employee. In this way, the Bank expects that employees undergo both professional and personal development. PaninBank will also endeavor to ensure that the Bank will grow together with employees in the efforts to reach sustainability goals.

### REMUNERATION AND BENEFITS

#### Compliance to Minimum Wage

The remuneration system is one of the forms of appreciation of PaninBank over the performance of employees, which is a key component of business continuity. In deciding on employee remuneration, PaninBank looks to the Republic of Indonesia Law No. 13 of 2003 on Manpower, Part Two on Wages Article 88 – Article 98, and Part Three on Prosperity Article 99 – Article 101. Other than that, the amount of entry-level remuneration at PaninBank is higher than the regional minimum wage of any given region. This underscores the commitment of PaninBank to comply with the Minister of



menandakan komitmen Bank dalam mematuhi ketentuan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Upah Minimum.

Manpower and Transmigration No. 7 of 2013 on Minimum Wage.

Penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan dilakukan pada sistem remunerasi milik PaninBank, yang berarti tidak ada perbedaan dalam penetapan jumlah remunerasi berdasarkan jenis kelamin, melainkan didasarkan pada prestasi kerja, level jabatan, tingkat inflasi, *benchmark* dengan *peer group* dan kinerja keuangan Bank.

The principle of fairness and equitably also applies to the employee remuneration system of PaninBank, which means that there are no discrimination in the determination of the amount of remuneration on the basis of gender, rather the differences are purely based on performance achievement, rank, inflation level (of different regions), and benchmarking with peer group and the financial performance of the Bank.

### Tunjangan yang Diberikan Karyawan Tetap dan Tidak Tetap [401-2] Benefits Provided to Permanent and Non-permanent Employees [401-2]

Komponen Component	Pegawai Tetap Permanent Employee	Pegawai Tidak Tetap Temporary Employee
<b>Upah Wages</b>	<b>Upah Pokok + Tunjangan Tetap Basic Salary + Fix Allowance</b>	<b>Upah Pokok Basic Salary</b>
Tunjangan Tidak Tetap (Insentif Bulanan): Non-fixed Allowances (Monthly Incentive) Consist of:		
a. Tunjangan Transport Transport Allowances	Ya Yes	Ya Yes
b. Lembur Overtime	Ya Yes	Ya Yes
c. Insentif untuk Kerja Pegawai Work Incentive	Ya Yes	Tidak No
d. Tunjangan Khusus Special Allowance	Ya (untuk pegawai dengan tugas dan jabatan tertentu) Yes (for the employee with specific designation and responsibilities)	Tidak No
Insentif Tahunan: Yearly Incentive:		
a. Insentif Kerja Tahunan (IKT) Yearly Work Incentive	Ya Yes	Ya Yes
b. Uang Cuti Leave Pay	Ya Yes	Tidak No
c. THR Festival Allowance	Ya Yes	Ya Yes
Manfaat: Benefit:		
Jaminan Kesehatan Health Insurances	Ya Yes	Tidak No
BPJS Kesehatan BPJS Health	Ya Yes	Ya Yes
BPJS Ketenagakerjaan BPJS Employment	Ya Yes	Ya Yes
Dana Pensiun Pension Fund	Ya Yes	Tidak No
Asuransi Kesehatan Pensiun Health Insurance for Retirement	Ya Yes	Tidak No
Program Pensiun Iuran Pasti Fixed Benefit Pension Plan	Ya Yes	Tidak No
Asuransi Kesehatan Plus Health Plus Insurance	Ya Yes	Ya Yes



## Merekrut dan Mengembangkan Karyawan

Employees Recruitment and Development

### FASILITAS CUTI MELAHIRKAN

PaninBank memerhatikan hak cuti melahirkan untuk karyawan wanita berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Pasal 82 ayat 1. Setiap karyawan wanita PaninBank, berhak mendapatkan cuti melahirkan (*maternity leave*) selama 3 (tiga) bulan dan juga memberikan hak cuti kepada karyawan pria yang istrinya melahirkan (*paternity leave*).

### PROGRAM PENSIUN

Kepedulian PaninBank terhadap karyawan dilakukan hingga masa pensiun. Sebagai bentuk penghargaan sekaligus memastikan kesiapan karyawan saat pensiun, PaninBank menyelenggarakan program pensiun imbalan pasti untuk seluruh karyawan tetap dan juga memberikan imbalan pascakerja imbalan pasti untuk karyawan sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Perhitungan imbalan pensiun yang diterima karyawan didasarkan pada penghasilan dasar pensiun dan masa kerja karyawan. Pengelolaan program pensiun manfaat pasti dikelola oleh Dana Pensiun Karyawan Pan Indonesia Bank (DPK PIB) dengan komposisi pendanaan berasal dari kontribusi pemberi kerja (PaninBank) dan kontribusi karyawan sebesar 3% dari gaji pokok.

DPK PIB mengelola program pensiun manfaat pasti yang memberikan jaminan hari tua bagi seluruh karyawan yang telah pensiun atau, bila yang bersangkutan meninggal dunia, kepada janda-janda/duda-duda dan anak-anak mereka di bawah usia 21 tahun atau belum menikah.

### MATERNITY LEAVE

PaninBank recognises the right to a maternity leave for female employees based on the Republic of Indonesia Law No. 13 of 2003 on Manpower, Article 823, Item 2. All female employees of PaninBank have the right to three months of maternity leave, and also the right to a paternity leave for the male employee whose wife has given birth.

### PENSION PROGRAM

PaninBank's concerns over the well-being of employees are shown even post-retirement. As a form of appreciation and to ensure the readiness of retiring employees, PaninBank has a defined retirement benefit pension plan for all permanent employees, and also provide post-work benefits for employees pursuant to the Republic of Indonesia Law No. 13 of 2003 on Manpower.

The calculation of retirement benefits is based on the basic retirement income and tenure of the employee. This defined retirement benefit is managed by the Employee Pension Fund of Pan Indonesia Bank (DPK PIB) with the funding composition derived from the contribution of the employer (PaninBank) and the contribution of employee amounting to 3% of basic salary.

DPK PIB manages the defined benefit pension program that guarantees old age benefits to all retired employees, or in the case where they are deceased, to their spouses and children below the age of 21 or those unmarried.





## **PENANGANAN PENGADUAN KARYAWAN**

[103-2][103-3]

PaninBank melayani segala bentuk pengaduan dari karyawan terkait permasalahan yang mereka hadapi di dalam lingkungan kerja perusahaan. Bentuk pengaduan/keluhan/laporan tersebut diproses dan ditindaklanjuti PaninBank, sebagai bagian dari identifikasi permasalahan terkait praktik ketenagakerjaan dan hak asasi manusia yang terjadi di lingkungan Bank.

Selama tahun 2020, tidak terdapat pengaduan karyawan terkait pelanggaran praktik ketenagakerjaan maupun pelanggaran hak asasi manusia termasuk insiden diskriminasi, tenaga kerja anak dan tenaga kerja paksa yang terjadi di lingkungan Bank. Pelayanan atas pengaduan tersebut merupakan bentuk penerapan prinsip *fairness* di PaninBank yang senantiasa menjamin seluruh karyawan mendapatkan perlakuan yang adil, wajar, setara dan bebas dari bias karena adanya perbedaan suku, agama, asal-usul, jenis kelamin, atau karena hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan kinerja, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **HANDLING OF EMPLOYEE GRIEVANCEAS**

[103-2][103-3]

PaninBank serves all form of grievances from employees on issues that they face in the working premises of the Bank. All complaints/grievances/reports are processed and followed up by the Bank as part of identifying issues related to employment practices and human rights within the confines of the Bank.

Throughout 2020, there were no complaints from employees with respect to non-compliance of regulations over employment practices as well as violation to human rights, including discriminatory incidents, child labor or forced labor within the Bank. The service on employee grievances is manifestation of the fairness principle espoused by the Bank as it guarantees all employees that they will always be treated justly, fairly, equitably, and non-discriminatorily on the basis of differences in ethnicity, religion, background, gender, or any other factor that has nothing to with performance, pursuant to prevailing laws and regulations.



# Indeks GRI Standards – CORE Option <sup>[102-55]</sup>

GRI Standards Index – CORE Option <sup>[102-55]</sup>

## Sustainability Report 2020 GRI Standards Reference Index CORE <sup>[102-55]</sup>

Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Aspek Material Aspect (Y/N)	Dilaporkan pada halaman Reported on page
<b>GENERAL STANDARD DISCLOSURE 2016</b>				
Profil Organisasi Organizational Profile	102-1	Nama Organisasi   Name of the Organization		29
	102-2	Kegiatan, Merek, Produk, dan Jasa Activities, Brands, Products, and Services		28-29
	102-3	Lokasi Kantor Pusat   Location of Headquarters		29
	102-4	Lokasi Operasional   Location of Operations		29, 40
	102-5	Kepemilikan dan Badan Hukum   Ownership and Legal Form		29
	102-6	Pasar yang Dilayani   Markets Served		28-29, 40
	102-7	Skala Organisasi   Scale of the Organization		42
	102-8	Informasi Mengenai Karyawan dan Pekerja Lain Information on Employees and Other Worker		119
	102-09	Rantai Pasokan   Supply Chain		43
	102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Principle or Approach		82
	102-13	Keanggotaan Asosiasi   Memberships of Associations		43
Strategi Strategy	102-14	Pernyataan dari Pembuat Keputusan Senior Statement from Senior Decision-Maker		6
	102-15	Dampak Utama, Risiko, dan Peluang Key Impacts, Risks, and Opportunities		68
Etika dan Integritas Ethics and Integrity	102-16	Nilai, Prinsip, Standar dan Norma Perilaku Value, Principles, Standards, and Norm of Behavior		30, 63
Tata Kelola Governance	102-18	Struktur Tata Kelola   Governance Structure		44, 57-58
	102-19	Mendelegasikan Wewenang   Delegating Authority		61
	102-23	Ketua Badan Tata Kelola Tertinggi Chair of The Highest Governance Body		61
	102-26	Peran Badan Tata Kelola Tertinggi dalam Menetapkan Tujuan, Nilai-nilai, dan Strategi Role of Highest Governance Body in Setting Purpose, Values and Strategy		62
Keterlibatan Pemangku Kepentingan Stakeholder Engagement	102-41	Perjanjian Perundingan Kolektif Collective Bargaining Agreements		119



Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Aspek Material Material Aspect (Y/N)	Dilaporkan pada halaman Reported on page
Praktik Pelaporan Reporting Practice	102-45	Entitas yang Termasuk dalam Laporan Keuangan Dikonsolidasi Entities Included in the Consolidated Financial Statement		16
	102-46	Menetapkan Isi Laporan dan Batasan Topik Defining Report Content and Topic Boundaries		15
	102-47	Daftar Topik Material   List of Material Topics		16
	102-49	Perubahan dalam Pelaporan   Changes in Reporting		17
	102-50	Periode Pelaporan   Reporting Period		14
	102-51	Tanggal Laporan Terbaru   Date of Most Recent Report		14
	102-52	Siklus Pelaporan   Reporting Cycle		14
	102-53	Titik Kontak untuk Pertanyaan Mengenai Laporan Contact Point For questions Regarding the Report		17
	102-54	Mengklaim Pelaporan Sesuai dengan Standar GRI Claims of Reporting in Accordance with the GRI Standards		14
	102-55	Indeks Isi GRI   GRI Content Index		128
102-56	Assurance oleh Pihak Eksternal   External Assurance		15	
<b>EKONOMI   ECONOMIC</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		74
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		74
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		74
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan dan Didistribusikan Direct Economic Value Generated and Distributed	Y	76
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		104
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		104
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		104
GRI 201: Dampak Ekonomi Tidak Langsung 2016 GRI 201: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	Dampak Ekonomi Tidak Langsung yang Signifikan Significant Indirect Economic Impacts	Y	110
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		64
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		64
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		64
GRI 205: Anti-korupsi GRI 205: Anti-corruption	205-3	Insiden Korupsi yang Terbukti dan Tindakan yang Diambil Confirmed Incidents of Corruption and Actions Taken		64



## Indeks GRI Standards – CORE Option

GRI Standards Index – CORE Option

Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Aspek Material Material Aspect (Y/N)	Dilaporkan pada halaman Reported on page
<b>SOSIAL DAN LINGKUNGAN   SOCIAL AND ENVIRONMENT</b>				
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		118
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		118
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		118
GRI 401: Ketenagakerjaan 2016 GRI 401: Employment 2016	401-2	Tunjangan yang Diberikan Kepada Karyawan Purnawaktu yang Tidak Diberikan Kepada Karyawan Sementara atau Paruh Waktu Benefits Provided to Full-Time Employees That Are Not Provided to Temporary or Part-Time Employees	Y	125
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		122
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		122
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		122
GRI 404: Pelatihan & Pendidikan 2016 GRI 404: Training & Education 2016	404-2	Program untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan dan Program Bantuan Peralihan Programs for Upgrading Employee Skills and Transition Assistance Programs	Y	122
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		104
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		104
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		104
GRI 413: Masyarakat Lokal 2016 GRI 413: Local Community 2016	413-1	Operasi dengan Keterlibatan Masyarakat Lokal, Penilaian Dampak dan Program Pengembangan Operations with Local Community Engagement, Impact Assessments, and Development Programs	Y	108
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		90
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		90
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		90
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 GRI 417: Marketing and Labelling 2016	417-1	Persyaratan untuk Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa Requirements for Product and Service Information and Labeling		99
	417-2	Insiden Ketidakpatuhan Terkait Pelabelan dan Informasi Produk dan Jasa Incidents of Non-compliance Concerning Product and Service Information and Labeling		99
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		99
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		99
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		99
GRI 418: Privasi Pelanggan 2016 GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Pengaduan yang Berdasar Mengenai Pelanggaran Terhadap Privasi Pelanggan dan Hilangnya Data Pelanggan Substantiated Complaints Concerning Breaches of Customer Privacy and Losses of Customer Data	Y	90



Aspek Material Material Aspects	Indeks yang Dilaporkan Reported Index	Keterangan Remarks	Aspek Material Material Aspect (Y/N)	Dilaporkan pada halaman Reported on page
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan Topik Material dan Batasannya Explanation of the Material Topic and Its Boundary		104
	103-2	Pendekatan Manajemen dan Komponennya The Management Approach and its Components		104
	103-3	Evaluasi Pendekatan Manajemen Evaluation of the Management Approach		104
GRI 419: Kepatuhan Sosial Ekonomi 2016 GRI 419: Socioeconomics Compliance 2016	419-1	Ketidakpatuhan Terhadap Undang-undang dan Peraturan di Bidang Sosial dan Ekonomi Non-compliance with Laws and Regulations in the Social and Economic Area		105
<b>INDIKATOR SPESIFIK SEKTOR LAYANAN KEUANGAN   FINANCIAL SERVICES SECTOR SPECIFIC INDICATOR</b>				
G4 Suplemen Sektor Layanan Keuangan 2013 G4 Financial Services Sector Supplement 2013	FS1	Kebijakan dengan Komponen Sosial dan Lingkungan Tertentu yang Diterapkan Lini Usaha Policies with Specific Environmental and Social Components Applied to Business Lines	Y	81
	FS2	Prosedur untuk Menilai dan Menyaring Risiko-risiko Sosial dan Lingkungan di Lini Usaha Procedures for Assessing and Screening Environmental and Social Risks in Business Lines	Y	81
	FS7	Nilai Moneter Produk dan Layanan yang Dirancang untuk Memberikan Manfaat Sosial Khusus untuk Setiap Lini Usaha yang Dibagi Berdasarkan Tujuan Monetary Value of Products and Services Designed to Deliver a Specific Social Benefit for Each Business Line Broken Down by Purpose	Y	92
	FS14	Inisiatif untuk Meningkatkan Akses Layanan Keuangan Kepada Orang yang Kurang Mampu/Beruntung Initiatives to Improve Access to Financial Services for Disadvantage People	Y	97
	FS16	Inisiatif untuk Meningkatkan Literasi Keuangan Berdasarkan Jenis Penerima Manfaat Initiatives to Enhance Financial Literacy by Type of Beneficiary	Y	92



## Indeks GRI Standards – CORE Option

GRI Standards Index – CORE Option

### Indeks POJK NO.51/POJK.03/2017 –

No.	Deskripsi Description	Indikator Indicator	Halaman Page
1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan   Explanation on Sustainability Strategies	[1]	20-25
2.	<b>Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan   Overview of Sustainability Aspects Performance</b>		
	<b>a. Aspek Ekonomi:   Economic Aspects:</b>		
	1) Kuantitas produksi atau jasa yang dijual.   Quantity of production or services sold.	[2.a.1]	95
	2) Pendapatan atau penjualan.   Revenue or sales.	[2.a.2]	74
	3) Laba atau rugi bersih.   Net profit or loss.	[2.a.3]	74
	4) Produk ramah lingkungan.   <i>Environmentally friendly products.</i>	[2.a.4]	80-83
	5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan. Involvement of locals related to the Sustainable Finance business process.	[2.a.5]	80-83
	<b>b. Aspek Lingkungan Hidup:   Environmental Aspects:</b>		
	1) Penggunaan energi (antara lain listrik dan air).   Use of energy (such as electricity and water).	[2.b.1]	85
	2) Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). Reduction of emission produced (for Financial Service Institutions (LJK), Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment).	[2.b.2]	85
	3) Pengurangan limbah dan efluen (limbah yang telah memasuki lingkungan) yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). Reduction of waste and effluent (waste that has entered the environment) that is generated for LJK, Issuers, and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment.	[2.b.3]	85
	4) Pelestarian keanekaragaman hayati (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup). Biodiversity conservation (for LJK, Issuers and Public Companies whose business processes are directly related to the Environment).	[2.b.4]	-
	<b>c. Aspek Sosial:</b> <b>Uraian mengenai dampak positif dan negatif penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana).</b> Social Aspects: A description of the positive and negative impacts of the implementation of Sustainable Finance for the community and the environment (including people, regions, and funds).	[2.c]	83
3.	<b>Profil Singkat Perusahaan   Brief Company Profile</b>		
	<b>a. Visi, misi dan nilai keberlanjutan.   Vision, missions and values of sustainability.</b>	[3.a]	30
	<b>b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimile, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs/web, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan.</b> Name, address, telephone number, fax number, electronic mail address (e-mail), website, and branch office and/or representative office.	[3.b]	29
	<b>c. Skala usaha:   Business scale:</b>		
	1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah). Total assets or assets capitalization, and total liabilities (in million rupiah).	[3.c.1]	42
	2) Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan dan status ketenagakerjaan. Number of employees divided by gender, position, age, education and employment status.	[3.c.2]	119
	3) Persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah). Percentage of share ownership (public and government).	[3.c.3]	29
	4) Wilayah operasional.   Operational area.	[3.c.4]	40
	<b>d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan</b> A brief description of the products, services, and business activities	[3.d]	35-39
	<b>e. Keanggotaan pada asosiasi   Association membership</b>	[3.e]	43



No.	Deskripsi Description	Indikator Indicator	Halaman Page
	<b>f. Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan</b> Significant changes, among others relating to closing or opening of branches, and ownership structure	[3.f]	-
4.	<b>Penjelasan Direksi   Explanation from Board of Directors</b>		
	<b>a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:</b> Policies for response to challenges in meeting the sustainability strategy, at least include:		
	1) Penjelasan nilai keberlanjutan Perusahaan.   Explanation of the Company's sustainability value.	[4.a.1]	7
	2) Penjelasan respons Perusahaan terhadap isu terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan. Explanation of the Company's response to the issues related to the implementation of Sustainable Finance.	[4.a.2]	8
	3) Penjelasan komitmen pimpinan Perusahaan dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan. Explanation of the Company management commitment in achieving the implementation of Sustainable Finance.	[4.a.3]	8
	4) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. Achievement of the performance of the implementation of Sustainable Finance.	[4.a.4]	8
	5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan. Challenges of the performance achievement of the implementation of Sustainable Finance.	[4.a.5]	8
	<b>b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan:   Implementation of Sustainable Finance:</b>		
	1) Pencapaian kinerja penerapan Keuangan Berkelanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target. Achievement of the performance Implementation of Sustainable Finance (economic, social, and environmental) compared to the target.	[4.b.1]	20-25
	2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan membuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan). Explanation of the achievements and challenges including important events during the reporting period (for LJK which is required to submit a Sustainable Financial Action Plan).	[4.b.2]	20-25
	<b>c. Strategi Pencapaian Target:   Target Achievement Strategy:</b>		
	1) Pengelolaan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Risk management on the Implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects.	[4.c.1]	61
	2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha.   Utilization of business opportunities and prospects.	[4.c.2]	6-7
	3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Perusahaan. Explanation of potential external economic, social and environmental situations that affecting the Company's sustainability.	[4.c.3]	6-7
5.	<b>Tata Kelola Keberlanjutan   Sustainability Governance</b>		
	<b>a. Uraian tugas Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.</b> Description of the duties of Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.	[5.a]	61-62
	<b>b. Pengembangan kompetensi anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan.</b> Competency development of the Directors, member of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.	[5.b]	61-62



## Indeks GRI Standards – CORE Option

GRI Standards Index – CORE Option

No.	Deskripsi Description	Indikator Indicator	Halaman Page
	<p><b>c. Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas penerapan Keuangan Berkelanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen risiko Perusahaan</b> Explanation of the Company's procedures in identifying, measuring, monitoring and controlling risks for the implementation of Sustainable Finance related to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, conducting periodic reviews, and reviewing the effectiveness of the Company's risk management process</p>	[5.c]	61-62
	<p><b>d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:</b> A description of the stakeholders includes:</p>		
	<p>1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (assessment) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya. Involvement of stakeholders based on management assessment results, GMS, decree and others.</p>	[5.d.1]	62-63
	<p>2) Pendekatan yang digunakan Perusahaan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan. Approach taken by the Company in involving stakeholders in the implementation of Sustainable Finance.</p>	[5.d.2]	62-63
	<p><b>e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan.</b> Problems encountered, developments, and influences on the implementation of Sustainable Finance.</p>	[5.e]	66
6.	<b>Kinerja Keberlanjutan   Sustainability Performance</b>		
	<p><b>a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Perusahaan.</b> A description of the activities of building a culture of sustainability in the Company.</p>	[6.a]	84
	<p><b>b. Uraian mengenai kinerja ekonomi:   Description of the economic performance:</b></p>		
	<p>1) Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi. Comparison of production targets and performance, portfolio, financial targets, or investment, revenue and profit or loss.</p>	[6.a]	74-76
	<p>2) Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrument keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Comparison of portfolio targets and performance, financing targets, or investments in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance.</p>	[6.a]	74-76
	<p><b>c. Kinerja Sosial:   Social Performance:</b></p>		
	<p>1) Komitmen Perusahaan untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen. The Company's commitment to provide services for equivalent products and/or services to consumers.</p>	[6.c.1]	90
	<p>2) Ketenagakerjaan:   Employment:</p>		
	<p>a) Pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak. Equality of employment opportunities and the presence or absence of forced and child labor.</p>	[6.c.2.a]	121-124
	<p>b) Persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional. The percentage of permanent employee remuneration at the lowest level against the regional minimum wage.</p>	[6.c.2.b]	-
	<p>c) Lingkungan bekerja yang layak dan aman.   A decent and safe working environment.</p>	[6.c.2.c]	124
	<p>d) Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai. Training and capacity building of employees.</p>	[6.c.2.d]	122-123





No.	Deskripsi Description	Indikator Indicator	Halaman Page
	<b>3) Masyarakat:   Society:</b>		
	a) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan. Information on operational activities or areas which create positive and negative impacts to the surrounding community, including financial literacy and inclusion.	[6.c.3.a]	104
	b) Mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti. Public complaints mechanism and the number of public complaints received and followed-up.	[6.c.3.b]	105
	c) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat. Environmental and Social Responsibility which can be linked to the support for sustainable development goals, includes the types and achievements of community empowerment program activities.	[6.c.3.c]	92
	<b>d. Kinerja Lingkungan Hidup:   Environmental Performance:</b>		
	1) Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan.   Environmental costs incurred.	[6.d.1]	-
	2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang. Details regarding the use of environmentally friendly materials, for example, the use of recycled materials.	[6.d.2]	83-85
	3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat: Details regarding energy use, which at least contains:		
	a) Jumlah dan intensitas energi yang digunakan.   The amount and intensity of energy used.	[6.d.3.a]	-
	b) Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energy terbarukan. Efforts and achievement of energy efficiency including the use of renewable energy sources.	[6.d.3.b]	-
	<b>e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi Perusahaan yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan lingkungan hidup: Environmental Performance for Companies whose business processes are directly related to the environment</b>		
	1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d.   Performance as referred to in letter d.	[6.e.1]	-
	2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap lingkungan hidup sekitar, terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem. Information on activities or operational areas that create positive and negative impacts to the surrounding environment, especially efforts to increase the carrying capacity of ecosystems.	[6.e.2]	-
	3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:   Biodiversity, containing at least:		
	a) Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati. Impacts from operational areas close to or in conservation areas or having biodiversity.	[6.e.3.a]	-
	b) Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna. Biodiversity conservation efforts undertaken, including the protection of flora or fauna species.	[6.e.3.b]	-
	4) Emisi, paling sedikit memuat:   Emission, containing at least:		
	a) Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya. The amount and intensity of emissions produced by type.	[6.e.4.a]	-
	b) Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan. Efforts and achievement of emission reductions carried out.	[6.e.4.b]	-
	5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:   Waste and effluent, containing at least:		
	a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis. The amount of waste and effluent produced by type.	[6.e.5.a]	-
	b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen.   Mechanism of waste and effluent management.	[6.e.5.b]	-
	c) Tumpahan yang terjadi (jika ada).   Spills that occur (if any).	[6.e.5.c]	-
	6) Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan. The amount and material of environmental complaints received and resolved.	[6.e.6]	-



## Indeks GRI Standards – CORE Option

GRI Standards Index – CORE Option

No.	Deskripsi Description	Indikator Indicator	Halaman Page
<b>f.</b>	<b>Tanggung jawab pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan:</b> Responsibilities for developing Sustainable Finance products and/or services:		
1)	Inovasi dan pengembangan produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan. Innovation and development of Sustainable Financial products and/or services.	[6.f.1]	98
2)	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan. The number and percentage of products and services that have been evaluated for safety for customers.	[6.f.2]	-
3)	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif. Positive and negative impacts arising from Sustainable Financial products and/or services and distribution processes, as well as mitigate undertaken to overcome the negative impacts.	[6.f.3]	90
4)	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya.   Number of products recalled and the reason.	[6.f.4]	-
5)	Survei kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa Keuangan Berkelanjutan. Customer satisfaction survey of Sustainable Finance products and/or services.	[6.f.5]	101
7.	<b>Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada.</b> Written verification from an independent party, if any.	[7]	-



# Lembar Umpan Balik

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Pan Indonesia Tbk tahun 2019. Untuk meningkatkan kualitas Laporan Keberlanjutan, meningkatkan transparansi kinerja keberlanjutan dan sebagai masukan untuk penyusunan Laporan Keberlanjutan Tahun 2020, Kami berharap Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi Lembar Umpan Balik yang telah disiapkan dan mengirimkannya kembali kepada kami.

### Profil Pembaca

- Nama Lengkap : .....
- Nama Institusi/Perusahaan : .....
- Email : .....

### Identifikasi kelompok pemangku kepentingan (pilih salah satu):

- Pemegang Saham
- Pemerintah
- Masyarakat
- Media
- Nasabah
- Mitra Kerja/Pemasok
- Lain-lain, mohon sebutkan: .....



1. Laporan Keberlanjutan ini mudah dimengerti  
 Setuju     Tidak Tahu     Tidak Setuju
2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perusahaan  
 Setuju     Tidak Tahu     Tidak Setuju
3. Topik Material apa yang paling penting bagi anda  
 (nilai 1 – paling tidak penting s/d 5 = paling penting)
  - Kinerja Ekonomi ( )
  - Dampak Ekonomi Tidak Langsung ( )
  - Kepegawaian ( )
  - Pengembangan Kompetensi dan Karir Pegawai ( )
  - Pengembangan Sosial Kemasyarakatan ( )
  - Privasi Nasabah ( )
  - Portofolio Produk dan Layanan Berkelanjutan ( )

4. Mohon berikan saran/usul/komentar Bapak/Ibu atas Laporan in:  
 .....  
 .....  
 .....

Mohon kirimkan kembali lembar umpan balik ini kepada:  
**PT Bank Pan Indonesia Tbk**  
 Sekretaris Perusahaan  
 Jl. Jend. Sudirman - Senayan,  
 Jakarta 10270, Indonesia  
 Tel : +62 21 2700545  
 Fax : +62 21 2700340  
 Email : panin@panin.co.id  
 Website : www.panin.co.id



# Feedback Sheet

Thank you for your willingness to read 2019 PT Bank Pan Indonesia Tbk Sustainability Report. To improve the quality of the Sustainability Report, improve the transparency of sustainability performance, and as an input for the preparation of the 2020 Sustainability Report, We hope that you fill in the Feedback Sheet and send it back to us.

## Reader's Profile

- Full Name : .....
- Name of Institution/Company : .....
- Email : .....

## Stakeholder's Identification (choose one):

- Shareholders
- Government
- Community
- Media
- Customer
- Work Partners/Suppliers
- Others, please specify: .....



1. This Sustainability Report is easily understandable  
 Agree     Don't Know     Don't Agree
2. Laporan ini sudah menggambarkan informasi positif dan negatif Perusahaan  
 Agree     Don't Know     Don't Agree
3. Material topics that are the most important for you  
(1 - least important, 5 = most important)
  - Economic Performance ( )
  - Indirect Economic Impact ( )
  - Employment ( )
  - Employees Employee Competency and Career Development ( )
  - Community Social Development ( )
  - Customer Privacy ( )
  - Sustainable Product and Service Portfolio ( )

Please send this feedback sheet to:

**PT Bank Pan Indonesia Tbk**  
Corporate Secretary  
Jl. Jend. Sudirman - Senayan,  
Jakarta 10270, Indonesia  
Tel : +62 21 2700545  
Fax : +62 21 2700340  
Email : panin@panin.co.id  
Website : www.panin.co.id

4. Please provide your suggestions/inputs/comments for this Report:  
.....  
.....  
.....



## Growing Sustainably Amidst Challenges



Gedung Bank Panin Pusat  
Jl. Jenderal Sudirman, Senayan  
Jakarta 10270, Indonesia  
Tel. : +62 21 2700545, 5735555  
Fax. : +62 21 2700340  
E-mail : panin@panin.co.id  
Situs : www.panin.co.id