

2019
Sustainability Report
Laporan Keberlanjutan

Journey Towards Sustainability





Journey Towards Sustainability

Seiring dengan meningkatnya perhatian dunia terhadap dampak perubahan iklim dan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau Sustainable Development Goals (SDGs), maka semua perusahaan mulai menyesuaikan cara berbisnisnya. Indonesia menjadi salah satu negara yang mendukung upaya tersebut. Indonesia, melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menyiapkan peta jalan sejak 2015 untuk mendukung kegiatan usaha yang berkelanjutan melalui penerapan keuangan berkelanjutan. Peta jalan ini telah diimplementasikan, salah satunya dengan dikeluarkannya POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang penerapan Keuangan Berkelanjutan. Peraturan ini menjadi dasar bagi Indonesia untuk mendorong pelaku usaha, khususnya perbankan dalam mendukung capaian TPB.

Bank Mayapada memulai perjalanan baru untuk mencapai kinerja keberlanjutan. Sejak 2018, Bank telah mulai menerapkan Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance*). Kami menyadari bahwa risiko lingkungan akan berdampak bagi generasi mendatang, jika tidak dikelola secara sungguh-sungguh. Sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan, Bank Mayapada mulai menyesuaikan kebijakan yang mendukung pembiayaan berwawasan lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), memastikan keamanan teknologi layanan perbankan, mengembangkan layanan digital untuk meningkatkan efisiensi, serta melakukan kegiatan inklusi dan literasi keuangan. Implementasi ini sejalan dengan dukungan Bank Mayapada pada pencapaian target Empat Pilar Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia, yaitu Pilar Pembangunan Sosial, Ekonomi, Lingkungan, serta Hukum dan Tata Kelola.

Along with increasing attention of the world on the effects of climate change and support for Sustainable Development Goals (SDGs), then all the company began to adjust their business ways. Indonesia became one of the countries which supported this effort. Indonesia, through the Financial Services Authority (OJK) has prepared a road map since 2015 to support sustainable business activities through the implementation of sustainable finance. This road map has been implemented, one of which was by issuing POJK Number 51/POJK.03/2017 regarding Sustainable Finance implementation. This regulation becomes the basis for Indonesia to encourage business players, specifically banking in supporting SDGs achievements.

Bank Mayapada starts a new journey to achieve sustainability performance. Since 2018, the Bank has begun implementing Sustainable Finance. We realize that environmental risks will have an impact on future generations, if not managed seriously. In line with the Sustainable Finance implementation, Bank Mayapada started to adjust policies which support financing that sound environmental, social and governance (ESG), ensure the banking service technology security, develop digital services to improve efficiency, and conduct financial inclusion and literacy activities. This implementation is in line with Bank Mayapada's support to achieve the Four Pillars of Sustainable Development targets in Indonesia, namely Social, Economic, Environmental, and Law and Governance Development Pillars.

Daftar Isi

Table of Contents

06	Strategi Keberlanjutan <i>Sustainability Strategy</i>
07	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance Overview</i>
10	Tentang Laporan Keberlanjutan <i>About Sustainability Report</i>
18	Tentang Perusahaan <i>About the Company</i>
26	Penjelasan Direksi <i>Explanation from the Board of Directors</i>
32	Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>



Kinerja Ekonomi

Economic Performance

46	Rantai Pasokan <i>Supply chain</i>
47	Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>
48	Kinerja Portofolio Berdasarkan Segmen <i>Portfolio Performance by Segment</i>
48	Pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) Non-UMKM <i>Financing in the Non-MSME Sustainable Business Activities Category (KKUB)</i>
50	Pembiayaan pada UMKM <i>Financing for MSMEs</i>



Kinerja Sosial

Social Performance

52	Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara <i>Equality Services for Products and/or Services</i>
52	Kesetaraan Kerja <i>Working Equality</i>
54	Perekrutan dan Perputaran Karyawan <i>Employee Recruitment and Turnover</i>
55	Menghargai Hak Asasi Manusia (HAM) <i>Respect to Human Rights</i>
57	Remunerasi Karyawan <i>Employee Remuneration</i>
59	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan <i>Training and Capabilities Development</i>
61	Sistem Pengelolaan Kinerja <i>Performance Management System</i>
62	Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan <i>Financial Literacy and Financial Inclusion</i>
64	Mekanisme Pengaduan Masyarakat <i>Community Grievance Mechanism</i>
67	Kegiatan Sosial Bagi Masyarakat <i>Social Activity to the Community</i>



Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

- 70 **Penggunaan Material**
Material Use
- 70 **Penggunaan Energi**
Energy Use
- 71 **Upaya Peningkatan Daya Dukung Ekosistem**
Efforts to Improve Carrying Capacity of Ecosystems
- 72 **Pengurangan Emisi**
Emission Reduction
- 72 **Pengelolaan Limbah dan Efluen**
Waste and Effluent Management
- 72 **Pengaduan dan Biaya Lingkungan Hidup**
Complaints and Environmental Costs



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibilities for Sustainable Financial Products and/or Services Development

- 74 **Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
Safety Evaluation for Products and Services
- 74 **Produk dan Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya**
Products and Services Which Has Been Evaluated for Safety
- 75 **Layanan yang Berkualitas dan Akses Produk/Layanan Perbankan**
Quality Services and Access to Banking Products/Services
- 80 **Mencegah Kejahatan Keuangan, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)**
Preventing Financial Crimes, Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT)
- 81 **Survei Kepuasan Nasabah**
Customer Satisfaction Survey

- 82 **Referensi POJK**
No.51/POJK.03/2017
POJK No.51/POJK.03/2017 Reference
- 85 **Indeks Isi Standar GRI**
GRI Standard Content Index
- 89 **Lembar Umpan Balik**
Feedback Form

Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Membangun Budaya Keberlanjutan

Bank Mayapada percaya, jika capaian yang maksimal dapat dipenuhi apabila integritas kerja dan komitmen sudah menjadi budaya dalam kegiatan sehari-hari. Untuk dapat menghasilkan capaian kinerja keberlanjutan, Bank berupaya membangun budaya keberlanjutan, terutama di internal Perusahaan. Penguatan budaya keberlanjutan pada setiap diri insan Bank Mayapada diperlukan untuk merespon setiap perubahan yang terjadi pada dunia perbankan, termasuk penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Pada langkah awal, di tahun 2018, Bank telah melakukan pelatihan keuangan berkelanjutan untuk seluruh pimpinan di Kantor Pusat, termasuk jajaran Direksi dan Komisaris. Pelatihan diteruskan untuk Kepala Divisi, Wakil Kepala Divisi, dan Kepala Bagian Kantor Pusat, Kepala Cabang, dan Manajer Area di unit Mayapada Mitra Usaha. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman pentingnya penerapan prinsip keberlanjutan, baik untuk seluruh karyawan, nasabah dan debitur, serta mitra usaha agar bersama-sama memahami aspek LST yang akan berdampak pada kegiatan bisnis masa depan.

Selain itu, budaya keberlanjutan juga ditegakkan melalui himbauan-himbauan di internal bank, misalnya untuk melakukan efisiensi air dan kertas, meningkatkan kepedulian pada lingkungan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta mengikuti perkembangan inovasi teknologi digital. Manajemen juga mendorong pola pikir dan perilaku karyawan untuk lebih komprehensif memahami aspek LST dan mampu mengikuti perubahan dunia perbankan yang sangat cepat. Semua upaya ini merupakan bagian dari implementasi Keuangan Berkelanjutan yang diharapkan dapat mendukung meningkatnya kegiatan usaha yang berwawasan LST.

Building a Sustainability Culture

Bank Mayapada believes that the optimal achievements can be fulfilled if work integrity and commitment have become a culture in daily activities. To be able to produce sustainability performance achievements, the Bank builds a sustainability culture, especially within the Company. Strengthening the sustainability culture in every individual of Bank Mayapada is needed to respond any changes which occur in the banking environment, including the Sustainable Finance implementation.

In the initial steps, in 2018, the Bank has conducted sustainable finance training for all of the Top Management at the Head Office, including the Directors and Commissioners. The training was continued for Division Heads, Deputy Division Heads, and Department Head in Head Office, Branch Managers, and Area Managers in the Mayapada Mitra Usaha unit. The training aims to increase awareness and understanding of the importance of the sustainability principles implementation, both for all employees, customers and debtors, as well as business partners to understand ESG aspects together that will impact on future business activities.

In addition, a sustainability culture is also enforced through encouragement at internal banks, for example to use water and paper efficiency, increase environmental awareness, improve work efficiency and effectiveness, and follow digital technology innovation development. Management also encourages the employees' mindset and behavior to be more comprehensive in understanding ESG aspects and being able to keep up with the rapid banking changes. All of these efforts are part of the Sustainable Finance implementation which is expected to support the increase business activities with ESG insights.



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Overview



Kinerja Aspek Ekonomi Terkait Keberlanjutan

*Economic Aspects
Performance Related
to Sustainability*

11.81%

Peningkatan
pendapatan bunga

*Interest income
increment*

15.66%

Persentase kredit UMKM
terhadap total kredit

*Percentage of MSME
loans to total loans*

17%

Total portofolio Kategori Kegiatan Usaha
Berkelanjutan (KKUB) terhadap total kredit

*Total portfolio of Sustainable Business
Activities Category (KKUB) to total loans*

Kinerja Aspek Ekonomi (Rp miliar)

Economic Aspect Performance (Rp billion)

Uraian Description	2019	2018	2017
Pendapatan bersih (pendapatan bunga dan pendapatan operasional lainnya) <i>Net income (interest income and other operating income)</i>	9,008.76	8,060.51	7,033.52
Laba tahun berjalan <i>Current year profit</i>	528.11	437.41	675.41
Penyaluran kredit (kredit gross) <i>Loan disbursement (gross loan)</i>	71,882.09	65,669.81	56,420.08
Penyaluran kredit UMKM <i>MSMEs lending</i>	5,129.09	2,801.69	1,147.60
Dana Pihak Ketiga (DPK) <i>Third-Party Funds (DPK)</i>	77,009.11	71,510.54	62,633.50



**Kinerja
Aspek Sosial**
*Social Aspect
Performance*

Uraian <i>Description</i>	2019	2018	2017
Kinerja Internal <i>Internal Performance</i>			
Persentase jumlah karyawan wanita dibanding total karyawan <i>Percentage of female employees compared to total employees</i>	50.87	51.43	51.35
Jumlah peserta pelatihan (orang) <i>Number of trainees (people)</i>	2,922	2,077	1,758
Jumlah jam pelatihan <i>Number of training hours</i>	4,432	2,608	3,625
Biaya pelatihan dan pendidikan karyawan (Rp miliar) <i>Employee training and education costs (Rp billion)</i>	41.99	54.40	32.19
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (orang) <i>Number of participants in financial literacy education (people)</i>	1,325	1,033	722
Persentase penyelesaian pengaduan nasabah <i>Percentage of customer complaints resolution</i>	100	100	100
Persentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima <i>Percentage of complaints (whistleblowing) that have been investigated from total complaints received</i>	0	100	0
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial <i>Social Responsibility Activities</i>			
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial (Rp miliar) <i>Realization of social responsibility activities funds (Rp billion)</i>	13.85	39.36	15.92
Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan <i>Environmental Responsibility Activities</i>			
Investasi pada lingkungan (Rp juta) <i>Investment for environment (Rp million)</i>	52.9	-	6.5
Penanaman pohon (bibit) <i>Planting trees (seed)</i>	32	-	30
Penyebaran benih ikan (ekor) <i>Spreading fish seed (seed)</i>	600	-	-



**Kinerja Aspek
Lingkungan Hidup**
*Environmental
Aspect Performance*

Uraian <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2019		2018	
		A4	F4	A4	F4
Penggunaan kertas Kantor Mayapada Pusat <i>Paper use at Mayapada Head Office</i>	Rim <i>Ream</i>	3,438	1,092	2,211	1,472
Penggunaan kertas Kantor Mayapada Cabang Bogor <i>Paper use at Mayapada Branch Office - Bogor</i>	Rim <i>Ream</i>	65	15	75	45

Keterangan: Kenaikan penggunaan kertas di tahun 2019 karena adanya penambahan divisi dan kenaikan jumlah karyawan.

Information: The increase of paper use in 2019 due to division addition and increase in number of employees.





Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Dasar Pembuatan Laporan [102-50]

Laporan keberlanjutan/Sustainability report berisi tentang kinerja aspek keberlanjutan yang meliputi kinerja ekonomi (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan (*planet*). PT Bank Mayapada Internasional Tbk (Bank Mayapada) menyampaikan kinerja keberlanjutan sebagai bentuk kepatuhan pada regulasi dan dukungan pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Periode Laporan [102-52]

Periode pelaporan laporan ini adalah tahunan. Laporan keberlanjutan disampaikan terpisah dari Laporan Tahunan, namun isi kedua laporan ini saling melengkapi.

Pedoman dan Standar Laporan [102-54]

Dasar pembuatan laporan keberlanjutan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 yang mengatur penerapan Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance*) di Indonesia. Seluruh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) wajib menerapkan Keuangan Berkelanjutan dan melaporkan kinerja aspek keberlanjutan dalam laporan keberlanjutan. Selain itu, laporan ini juga merujuk pada beberapa bagian dari isi standar Global Reporting Initiatives (GRI), dan standar pengungkapan khusus sektor jasa keuangan, yaitu *Financial Sector (FS) Supplement Disclosures* dari GRI versi 4 (G4).

Basis of Report Development [102-50]

Sustainability report contains the performance of sustainability aspects which include the performance of economic (profit), social (people), and environment (planet). PT Bank Mayapada Internasional Tbk (Bank Mayapada) delivers the sustainability performance as a compliance form with regulation and support for the Sustainable Development Goals (SDGs) achievement.

Reporting Period [102-52]

The reporting period for this report is annually. Sustainability Report is submitted separately from the Annual Report, but the contents of these two reports are complementary.

Report Guidelines and Standards [102-54]

This sustainability report was developed based on the Financial Services Authority (POJK) Regulation Number 51/POJK.03/2017 which regulates the sustainable finance implementation in Indonesia. All Financial Services Institutions (LJK) shall implement Sustainable Finance and report the performance of sustainability aspects in a sustainability report. In addition, this report also refers to some parts from the content of Global Reporting Initiatives (GRI) standard, and the specific disclosure standards for the financial services sector, namely the Financial Sector (FS) Supplement Disclosures of GRI version 4 (G4).



Ruang Lingkup Laporan [102-46]

Laporan berisi informasi dalam bentuk narasi dan data numerik, hasil kinerja tahun 2019. Data numerik disajikan dalam tabel maupun info grafis yang menampilkan tren data tiga tahun terakhir, sesuai dengan ketersediaan data. Seluruh data dan informasi bersumber dari internal Bank yang telah divalidasi oleh masing-masing pihak yang bertanggung jawab.

Topik Material [102-46, 102-47]

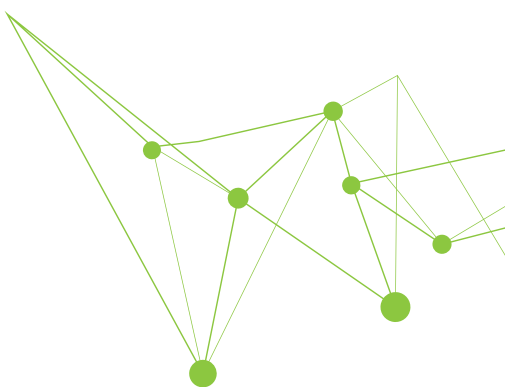
Dalam laporan keberlanjutan disampaikan topik-topik material yakni prioritas topik yang berpengaruh signifikan pada kinerja keberlanjutan Bank dan menjadi pertimbangan pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan. Terdapat enam topik material yang disampaikan dalam laporan ini dengan dikaitkan pada dukungan Bank untuk pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Report Scope [102-46]

The report contains information in the form of narration and numeric data, 2019 performance results. Numerical data are presented in tables and graphic info to show the last three years data trend, according to data availability. All data and information are from the Bank's internal which has been validated by each party who to be responsible.

Material Topics [102-46, 102-47]

In sustainability report submitted material topics namely the topics priority that significantly influence on the Bank's sustainability performance and become consideration for stakeholders in decision making. There are six material topics that are presented in this report related to the Bank's support for the Sustainable Development Goals (SDG) achievements.



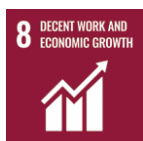
Topik Material, Kepentingan, dan Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Material Topics, Significance, and Support to Sustainable Development Goals [102-46, 102-47, 103-1]

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

[201]



Kepentingan Topik Material:

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, kinerja keuangan dan kinerja ekonomi lainnya menjadi dasar pengelolaan usaha dan salah satu landasan utama dalam mengambil berbagai keputusan penting. Informasi kinerja ekonomi penting untuk disampaikan karena menjadi salah satu bentuk evaluasi target kinerja ekonomi selama tahun 2019 dan pencapaiannya.

The Importance of Material Topic:

For companies engaged in banking, financial performance and other economic performance become the basis of business management and one of the main foundations in determining various important decisions. Information on economic performance is important to be presented because it is one form of the economic performance target evaluations during 2019 and the achievements.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Human Resource Management

[401, 404, 405]



Kepentingan Topik Material:

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang berperan sebagai kunci, yang menentukan perkembangan perusahaan. Terlebih pada perusahaan jasa seperti perbankan, SDM merupakan penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan, terutama dalam memberikan layanan kepada nasabah. Manajemen SDM sangat penting untuk disampaikan dalam laporan ini sebagai bentuk evaluasi penentu kebijakan dan arah perusahaan di masa depan.

The Importance of Material Topic:

Human resources (HR) are the company's assets that act as a key role, which determines the company's development. Especially in service companies such as banking, human resources are triggers, thinkers, and planners to achieve goals, especially in providing services to customers. HR management is very important to be informed in this report as a form of evaluating determinant of policy and direction of the company in the future.

Portofolio Produk Kredit

Loan Product Portfolio

[FS2, FS3, FS6, FS10]



Kepentingan Topik Material:

Bank Mayapada memberikan layanan produk dan jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Jenis produk lending terdiri atas kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit konsumtif. Pada portofolio kredit, perbankan mulai menerapkan pembiayaan berwawasan LST. Informasi ini sangat penting disampaikan dalam laporan keberlanjutan karena merupakan bidang usaha dalam kegiatan perbankan yang perlu dikelola dengan maksimal untuk menciptakan nilai bagi pemangku kepentingan.

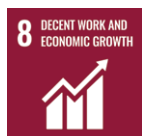
The Importance of Material Topic:

Bank Mayapada provides services and product which are adjusted to the customers' needs. Types of lending products consist of working capital loans, investment loans, and consumer loans. In the loan portfolio, banks have started to apply ESG-oriented financing. This information is very important to be included in the sustainability report because it is the main business field in banking activities which need to be well-managed to create value for stakeholders.



Layanan Perbankan yang Berkualitas *Quality Banking Service*

[417]



Kepentingan Topik Material:

Kualitas layanan menjadi dasar bagi keberlangsungan bisnis Bank Mayapada, sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Kualitas layanan dan komunikasi pemasaran akan berpengaruh signifikan pada kinerja, reputasi, dan kepercayaan nasabah, sehingga penting untuk dikelola, dievaluasi, dan terus ditingkatkan.

The Importance of Material Topic:

Service quality is the basis for Bank Mayapada business continuity, in line with the company's vision and mission. Service quality and marketing communication will have a significant impact on performance, reputation and customer's trust, so it is important to be managed, evaluated, and continuously improved.

Privasi Nasabah *Customer Privacy*

[418]



Kepentingan Topik Material:

Privasi nasabah penting bagi Bank Mayapada karena berhubungan erat dengan kepercayaan pemangku kepentingan. Bank berkomitmen untuk meningkatkan keamanan data pribadi maupun finansial nasabah. Privasi nasabah juga merupakan kode etik yang harus dijaga oleh seluruh karyawan. Kepercayaan nasabah dalam dunia perbankan menjadi kunci utama dalam beroperasi, meningkatkan kinerja perbankan, sekaligus sebagai bentuk penghormatan pada hak asasi manusia.

The Importance of Material Topic:

Customer privacy is important for Bank Mayapada because it is closely related to stakeholder trust. The Bank is committed to improve the customers' personal and financial data security. Customer privacy is also an ethical code to be maintained by all employees. Customer trust in the banking become the main key to operate, improve banking performance, and as a form of respect for human rights.

Mencegah *Fraud*, dan APU-PPT *Prevent Fraud, and AML-CFT*

[418]



Kepentingan Topik Material:

Kejahatan keuangan menjadi salah satu risiko utama bank, baik secara internal maupun eksternal. Bank memegang prinsip bisnis yang beretika termasuk anti-korupsi, *anti-fraud* dan pencegahan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (APU-PPT). Keberhasilan bank dalam mencegah kejahatan keuangan, *fraud*, dan korupsi akan berpengaruh pada reputasi Bank.

The Importance of Material Topic:

Financial crime is one of the main risks of banks, both internally and externally. The Bank holds ethical business principles including anti-corruption, anti-fraud and anti-money laundering and combating the financing of terrorism (AML-CFT). The success of banks in preventing financial crime, fraud, and corruption will impact on the Bank's reputation.

Batasan Topik Material dan Pendekatan Manajemen

[102-46, 102-47, 103-2, 103-3]

Topik-topik material yang disampaikan dalam laporan ini diidentifikasi dampaknya terhadap pemangku kepentingan, baik dari positif maupun negatif. Bank juga melakukan upaya untuk mengelola dampak tersebut.

Material Topics Boundaries and Management Approach

[102-46, 102-47, 103-2, 103-3]

The material topics disclosed in this report have been identified its impacts on stakeholders, both positive and negative. The Bank puts high efforts to manage the impacts.

Kinerja Ekonomi Economic Performance



Dampak pada Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Pemegang Saham,
Karyawan, Regulator,
Mitra Bisnis

Shareholders, Employees,
Regulators, Business
Partners



Pendekatan Manajemen Management Approach

Kelangsungan bisnis bank akan memberikan dampak positif bagi pemangku kepentingan. Oleh sebab itu, manajemen mengelola operasional bank untuk mencapai target kinerja keuangan dan ekonomi lainnya. Pemantauan kinerja keuangan dilakukan oleh audit internal dan oleh pihak eksternal secara berkala. Manajemen keuangan dikelola oleh Divisi MIS, Akunting Pajak, Budget, & Pelaporan yang ada di bawah tanggung jawab Direktur Keuangan dan MIS. Hasil kinerja keuangan dan ekonomi lainnya dilaporkan secara berkala kepada Direktur Keuangan dan MIS, serta akan dibahas setiap kuartal dalam rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi bersama pembahasan pengawasan kinerja perbankan lainnya.

Hasil Evaluasi kinerja keuangan dan perbankan di tahun 2019, antara lain, Bank mencatat pertumbuhan laba bersih hingga 20,74% year over year (yoy). Return on Equity (ROE) naik menjadi 5,92% dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan CASA sebesar 29,84% yoy. Produk kredit tumbuh 9,46% yoy dengan NPL net 1,63%. Secara keseluruhan, kinerja ekonomi Bank Mayapada menunjukkan hasil yang baik.

Bank business continuity will provide positive impact on stakeholders. Therefore, the management manages bank operations to achieve other financial and economic performance targets. Financial performance monitoring is conducted by internal audits and by external parties on a regular basis. Financial management is managed by the MIS, Tax, Budget & Reporting Divisions that are under the Director of Finance and MIS responsibility. Other financial and economic performance results are reported regularly to the Director of Finance and MIS, and will be discussed quarterly in a joint meeting of the Board of Commissioners and Directors along with other banking performance monitoring discussions.

The evaluation results of financial and banking performance in 2019, among others, the Bank recorded the increasing in net profit to 20.74% year of year (yoy). Return on Equity (ROE) increased to 5.92% compared to the previous year. CASA growth of 29.84% yoy. Loan product grew by 9.46% yoy with net NPL 1.63%. Overall, the Bank Mayapada's economic performance showed good results.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Human Resource Management



Dampak pada Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Karyawan
Employees



Pendekatan Manajemen Management Approach

Keberadaan SDM yang memadai dan berkualitas sangat diperlukan untuk menjalankan kegiatan operasional bank. Praktik ketenagakerjaan dan manajemen SDM diawasi oleh Divisi HRD yang bertanggung jawab langsung pada Wakil Direktur Utama.

Dalam praktik ketenagakerjaan, Bank Mayapada patuh pada semua peraturan ketenagakerjaan. Bank juga memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Di tahun 2019, terdapat 346 orang karyawan baru dan tingkat perputaran ada di 9,2%. Tidak ada karyawan di bawah umur dan tidak ada pekerja paksa. Bank menyediakan tempat kerja yang layak dengan remunerasi di atas Upah Minimum Provinsi (UMP) di wilayah masing-masing karyawan ditempatkan. Sebanyak 2.922 orang karyawan menerima pelatihan dengan total 4.432 jam pelatihan selama satu tahun.

The existence of adequate and quality human resources is very necessary to carry out bank operational activities. Employment practices and HR management are monitored by the HRD Division who are directly responsible to the Vice President Director.

In labor practices, Bank Mayapada complies with all labor regulations. The Bank also provides equal opportunities for all employees to get education and training to improve their abilities. In 2019, there were 346 new employees and the turnover rate was 9.2%. There are no underage employees and no forced workers. Bank provides a decent workplace with remuneration above the Provincial Minimum Wage (UMP) in each area where employee is located. A total of 2,922 employees received training with a total of 4,432 hours of training for one year.



Portofolio Produk Kredit Loan Product Portfolio



Dampak pada
Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Nasabah, Regulator
Customer, Regulator



Pendekatan Manajemen Management Approach

Bank Mayapada telah menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan menyesuaikan kebijakan penyaluran kredit untuk Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Untuk mendukung implementasi keuangan berkelanjutan, Bank Mayapada memperluas cakupan risiko kredit dengan menambah aspek sosial dan lingkungan. Secara bertahap, Bank berusaha mengurangi dampak negatif lingkungan yang mungkin ditimbulkan dari pembiayaan kepada debitur. Analisis risiko kredit secara konsisten dipantau dan dievaluasi oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR). Hingga akhir tahun 2019, portofolio KKUB Bank Mayapada turun sebesar 1% dari tahun 2018. [FS1, FS5, FS9]

Bank Mayapada has prepared a Sustainable Financial Action Plan (SFAP) and adjusted the lending policy for Sustainable Business Activities Category (KKUB). To support sustainable finance implementation, Bank Mayapada expands the credit risk scope by adding social and environmental aspects. Gradually, the Bank seeks to reduce the environmental negative impacts which may arise from financing to debtors. Credit risk analysis is consistently monitored and evaluated by the Internal Audit Work Unit (SKAI) and the Risk Management Work Unit (SKMR). Until the end of 2019, Bank Mayapada KKUB portfolio decreased by 1% from 2018. [FS1, FS5, FS9]

Layanan Perbankan yang Berkualitas Quality Banking Services



Dampak pada
Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Karyawan, Nasabah
Employees, Customers



Pendekatan Manajemen Management Approach

Bank Mayapada terus berupaya meningkatkan kualitas layanan perbankan dari *front-liners*, layanan perbankan digital, hingga komunikasi pemasaran produk. Strategi yang diterapkan untuk mengelola kualitas layanan, antara lain melalui peningkatan kompetensi SDM, pengamanan data nasabah, serta inovasi pada layanan digital.

Layanan yang berkualitas akan membuat nasabah nyaman untuk bertransaksi di Bank Mayapada. Setiap karyawan bertanggung jawab atas layanan kepada nasabah dan debitur. Setiap divisi dan unit kerja didorong untuk memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan, keamanan, dan kenyamanan nasabah. Manajemen pengelola kualitas layanan diawasi oleh setiap Direktur di bidang terkait. Manajemen menilai kualitas layanan saat ini sudah memenuhi standar yang ditetapkan, namun perlu terus ditingkatkan.

Bank Mayapada continues to improve the quality of banking services from *front-liners*, digital banking services, to product marketing communications. The strategies implemented to manage service quality among others through the improvement of HR competencies, customer data security, and digital services innovation.

Quality services will make customers comfortable to do any transaction at Bank Mayapada. Each employee is responsible for services to customers and debtors. Every division and work unit is encouraged to pay attention and consider customer satisfaction, safety and comfort. Service quality management is overseen by each Director in the related field. The Management assessed that the service quality currently has met the set standards, but needs to be improved.

Privasi Nasabah Customer Privacy



Dampak pada Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Nasabah
Customer



Pendekatan Manajemen Management Approach

Azas kepercayaan adalah landasan utama dalam bisnis perbankan. Bank bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah sesuai perundang-undangan, termasuk mencegah terjadinya *fraud* dan penyalahgunaan data nasabah. Pengamanan data nasabah dilaksanakan sesuai Memo Internal Direksi No. 025/MEMO/DIR/IX/2017 perihal Kerahasiaan Data Nasabah. Seluruh karyawan Bank Mayapada wajib menjaga kerahasiaan data dan privasi nasabah sebagaimana tertuang dalam pakta integritas dan kode etik.

Bank Mayapada secara berkesinambungan melakukan pengkinian sistem pengamanan, sebagai salah satu upaya menjaga privasi nasabah.

The principle of trust is the main foundation in banking business. The bank is responsible for maintaining the customer data security and confidentiality in accordance with the law, including preventing fraud and misuse of customer data. The customer data security is implemented in accordance with the Directors' Internal Memo Number 025/MEMO/DIR/IX/2017 about Customer Data Security. All Bank Mayapada employees are required to maintain the confidentiality of data and customer privacy as stated in the integrity pact and code of ethics.

Bank Mayapada continuously updates the security system, as an effort to maintain customer privacy.

Mencegah *Fraud*, dan APU-PPT

Prevent *Fraud*, and AML-CFT



Dampak pada Pemangku Kepentingan
Impact on Stakeholders



Karyawan, Nasabah, Regulator
Employees, Customers, Regulators



Pendekatan Manajemen Management Approach

Bank Mayapada tidak memberikan toleransi atas tindakan *fraud* dalam bentuk apapun dan memberikan sanksi yang tegas kepada siapapun yang melakukannya. *Fraud* dan kejahatan keuangan merupakan risiko yang wajib dikelola agar tidak merugikan berbagai pihak. Penerapan anti-korupsi atau *anti-fraud* di Bank Mayapada dikelola oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) yang bersinergi dengan divisi dan unit terkait. Untuk meningkatkan kewaspadaan terkait korupsi dan *fraud* di internal, manajemen melakukan sosialisasi *anti-fraud*, anti-korupsi, dan menerapkan *whistleblowing* system.

Risiko *fraud* dari sisi eksternal berasal dari kejahatan teknologi dan penyalahgunaan data nasabah. Bank meningkatkan sistem keamanan data dan layanan digital, serta menerapkan kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) sesuai arahan Bank Indonesia.

Bank Mayapada does not tolerate fraud in any forms and provides strict sanctions to anyone who does it. Fraud and financial crime are risks that shall be managed for not to harm to any parties. The anti-corruption or anti-fraud implementation at Bank Mayapada is managed by the Internal Audit Work Unit (SKAI) which synergizes with related divisions and units. To increase awareness regarding corruption and fraud in internal, the management socializes anti-fraud, anti-corruption, and applies whistleblowing system.

Fraud risk from the external side comes from technological crime and misuse of customer data. The bank improves the data security system and digital services, and implements Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT) policy in accordance with Bank Indonesia direction.



Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [102-56]

Laporan ini belum melalui proses verifikasi atau penjaminan (*assurance*) dari pihak independen. Namun demikian, Bank Mayapada memastikan data dan informasi yang dilaporkan telah diverifikasi dan disetujui oleh pihak internal yang berwenang.

Tanggapan Perusahaan Terhadap Umpan Balik Laporan Sebelumnya [102-48, 102-51]

Laporan Keberlanjutan tahun 2019, adalah laporan pertama yang dibuat oleh Bank Mayapada. Oleh sebab itu, belum ada pernyataan kembali, belum ada tanggapan umpan balik, dan belum ada tanggal penerbitan atas laporan sebelumnya.

Written Verification from Independent Parties [102-56]

This report has not been verified or assured by an independent party. However, Bank Mayapada ensures that data and information provided have been verified and approved by the authorized internal party.

Company's Responses to Previous Report Feedback [102-48, 102-51]

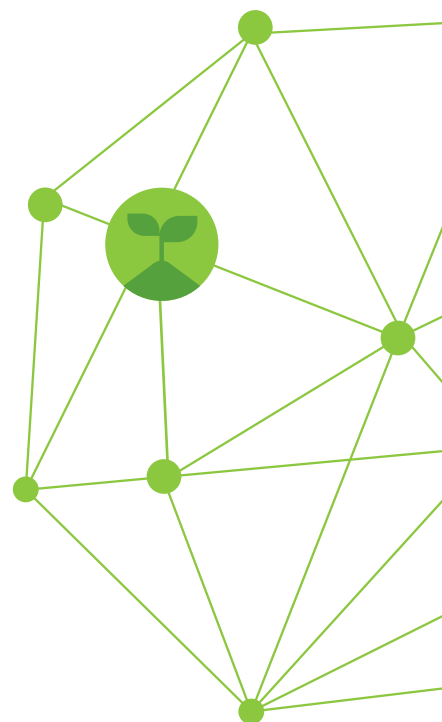
The 2019 Sustainability Report is the first report published by Bank Mayapada. Therefore, this report does not provide any restatement, feedback response, nor publication date from the previous report.

Kontak terkait laporan keberlanjutan Contacts regarding the sustainability report

[102-3, 102-53]

Divisi Sekretariat Perusahaan Corporate Secretariat Division

Kantor Pusat *Head Office*
Mayapada Tower, GF-3rd Floor
Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta, Indonesia,
Kode Pos *Postal Code*: 12920
Tel. *Phone*: (+62 21) 521 2288 (Hunting)
(+62 21) 521 2300 (Hunting)
Faks. *Fax*: (+62 21) 521 1985
(+62 21) 521 1995
E-mail: corsec@bankmayapada.com
Website: www.bankmayapada.com





Tentang Perusahaan

About The Company



Visi

Menjadi salah satu bank swasta berkualitas di Indonesia dalam nilai aset, profitabilitas, dan tingkat Kesehatan

Vision

To be one of the best quality private banks in Indonesia in terms of assets, profitability and soundness level



Misi

Menjalankan operasional bank yang sehat dan memberikan nilai tambah maksimal kepada nasabah, karyawan, pemegang saham, dan pemerintah

Mission

Running a healthy bank operation and provide maximum added value to customers, employees, shareholders, and the government



Nilai Keberlanjutan [102-16]

Budaya keberlanjutan diwujudkan melalui implementasi nilai keberlanjutan. Budaya Perusahaan Bank Mayapada sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Budaya perusahaan tertuang dalam tata nilai Bank Mayapada yaitu transparansi, integritas, profesionalisme, serta kemampuan menjawab tantangan-tantangan dalam operasi perbankan.

Sustainability Value [102-16]

The sustainability culture is realized through implementation of sustainability value. Bank Mayapada's corporate culture is in line with the company's vision and mission. The corporate culture is written in Bank Mayapada's values, namely transparency, integrity, professionalism, and the ability to respond challenges in banking operations.



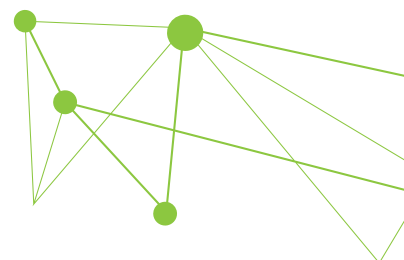
Visi dan Misi Bank Mayapada ditetapkan untuk memberikan landasan, arah, dan panduan bagi segenap jajaran dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Tata Nilai ditetapkan sebagai panduan moral bagi segenap jajaran dalam mengemban misi dan mencapai visi perusahaan. Proses sosialisasi sekaligus internalisasi budaya perusahaan bagi seluruh jajaran Dewan Komisaris, Direksi, dan karyawan dilakukan secara berkala.

Bank Mayapada's Vision and Mission is set to provide a foundation, direction and guidance for all levels in carrying out the company's activities. Values are determined as a moral guide for all levels in carrying out the mission and achieving the company's vision. The socialization process, as well as the internalization of the corporate culture for the all Board of Commissioners, Directors, and employees are conducted periodically.

Profil Bank Mayapada

Bank Mayapada's Profile [102-1, 102-3, 102-5]

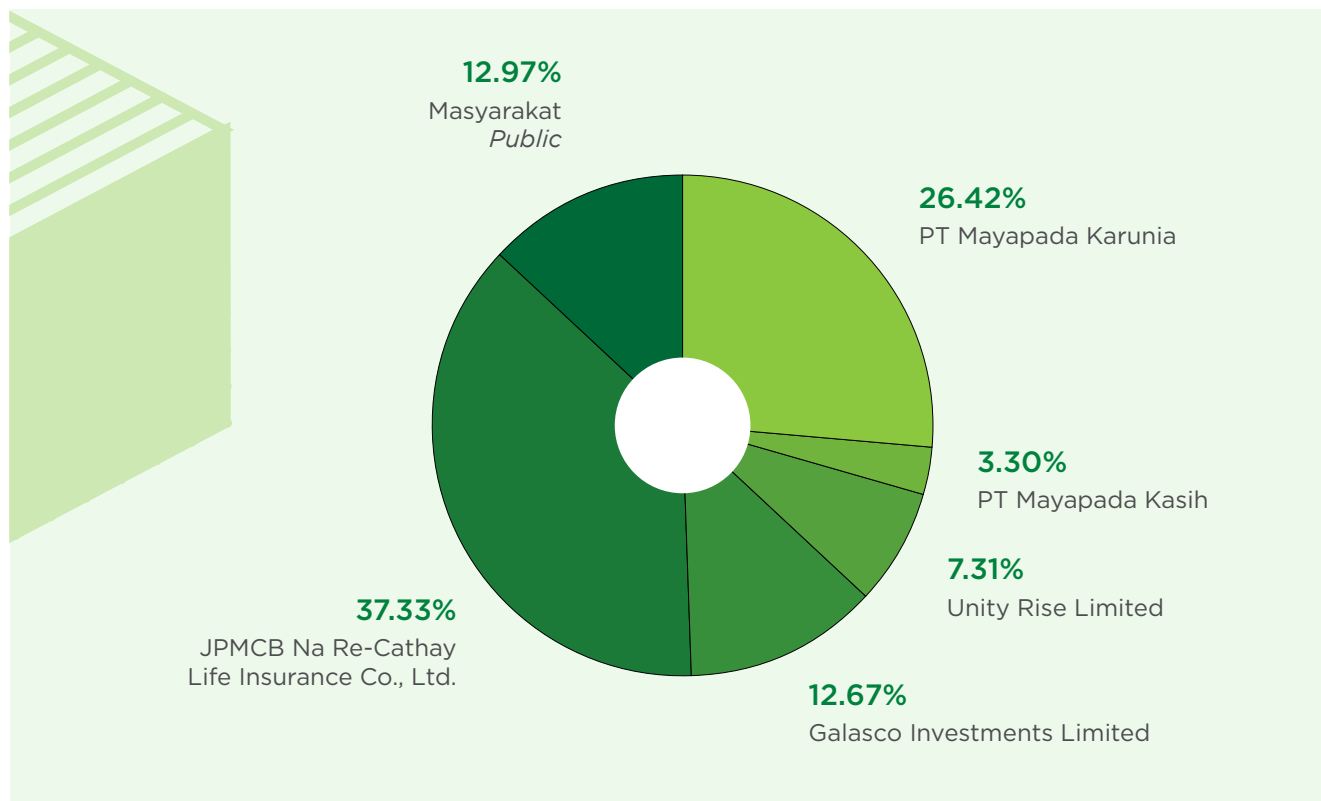
Nama Perusahaan <i>Company Name</i>	: PT Bank Mayapada Internasional Tbk
Tanggal/Tahun Pendirian <i>Date/Year of Establishment</i>	: 10 Januari 1990 January 10, 1990
Bidang Usaha <i>Business fields</i>	: Perbankan Banking
Bentuk legal <i>Legal form</i>	: Perseroan Terbatas, Perusahaan Terbuka Limited Liability Company, Public Company
Alamat Kantor Pusat <i>Head Office Address</i>	: Mayapada Tower, GF-3rd floor Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta, Indonesia, Kode Pos 12920
Telepon <i>Telephone</i>	: (+62 21) 521 2288 (hunting) (+62 21) 521 2300 (hunting)
Faksimili <i>Facsimile</i>	: (+62 21) 521 1985 (+62 21) 521 1995
Call center	: 1-5000-29
E-mail	: corsec@bankmayapada.com
Website	: www.bankmayapada.com





Bank Mayapada merupakan perusahaan terbuka yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Di tahun 2019, Bank melakukan aksi korporasi yang menyebabkan perubahan jumlah kepemilikan saham oleh Pemegang Saham. Persentase kepemilikan saham Bank Mayapada adalah sebagai berikut: [102-49]

Bank Mayapada is a public company that has been listed on the Indonesia Stock Exchange. In 2019, the Bank took a corporate action that caused a change in the number of shares ownership by the Shareholders. The percentage of Bank Mayapada's share ownership is as follows: [102-49]



Skala Usaha [102-2, 102-7, 102-8]

Kegiatan usaha Bank Mayapada adalah menyediakan produk dan layanan perbankan yang bervariasi untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha dapat dibaca di Laporan Tahunan 2019, serta diakses pada situs *web* perusahaan.

Business Scale [102-2, 102-7, 102-8]

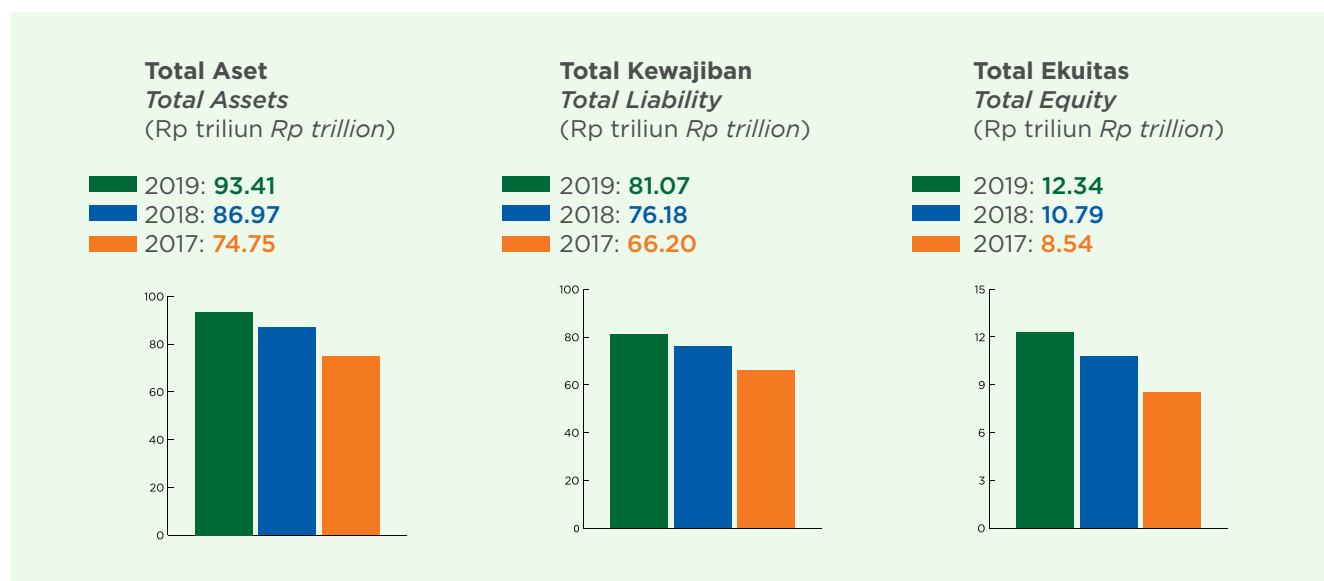
Bank Mayapada's business activities are to provide a variety of banking products and services to fulfill the customers' needs. A brief description of products, services, and business activities can be read in the 2019 Annual Report, and accessed on the company's website.





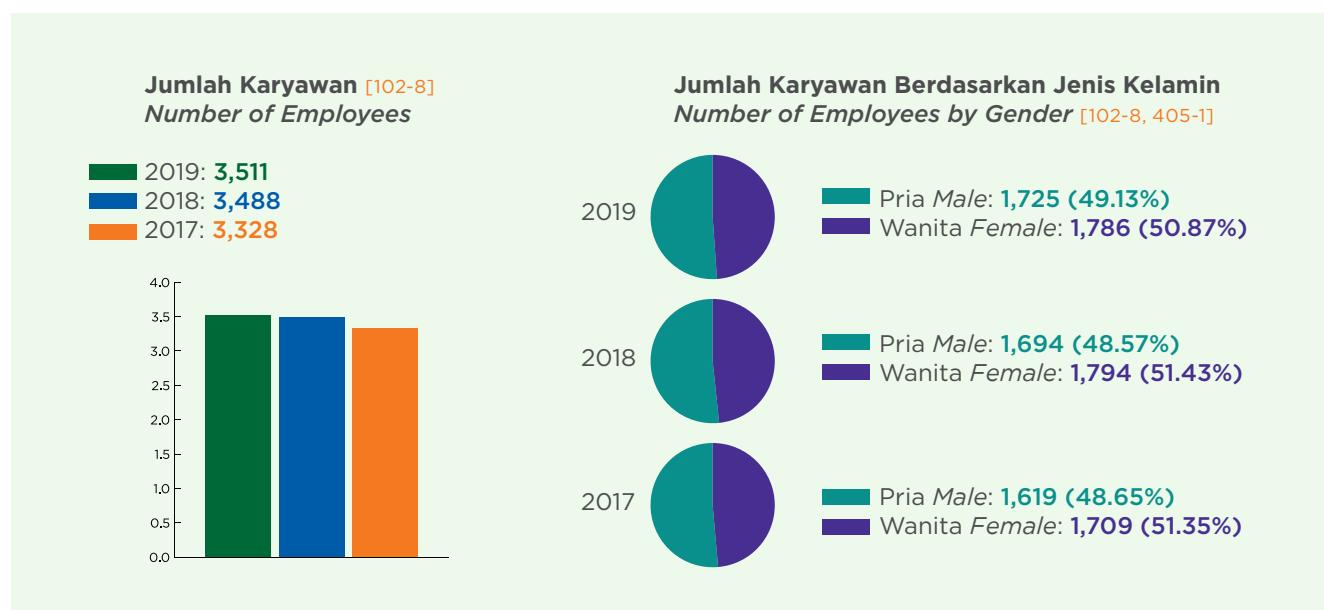
Dalam menghadirkan akses perbankan bagi seluruh nasabahnya, Bank Mayapada mengelola fasilitas penunjang kegiatan perbankan, di antaranya melalui keberadaan mesin-mesin ATM dan pengembangan layanan digital. Untuk memperlancar manajemen usaha perbankan, Bank Mayapada memiliki aset, serta kapitalisasi yang terdiri atas kewajiban dan ekuitas yang memadai.

In presenting banking access for all its customers, Bank Mayapada manages supporting facilities for banking activities, among others through the existence of ATM machines and digital services development. To expedite the banking business management, Bank Mayapada has assets, as well as capitalization, consisting of adequate liabilities and equity.



Kelancaran kegiatan usaha Bank, didukung oleh seluruh karyawan dan jajaran manajemen yang bekerja secara terintegrasi di semua fungsi bisnis.

The well running of the Bank's business activities, supported by all employees and management who work in integrated manner in all business functions.





Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Jabatan

Number of Employees Based on Gender and Position [102-8, 405-1]

Jabatan Position	2019		2018		2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Manajemen Puncak Top Management	12	2	9	3	10	3
Manajemen Madya Middle Management	231	249	231	250	230	229
Manajemen Pelaksana Managing Management	1,482	1,535	1,454	1,541	1,379	1,477
Jumlah Total	1,725	1,786	1,694	1,794	1,619	1,709

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Pendidikan

Number of Employees Based on Gender and Education [102-8, 405-1]

Pendidikan Education	2019		2018		2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Sarjana & Pasca Sarjana Undergraduate and Postgraduate	1,265	1,241	1,205	1,230	1,154	1,166
Sarjana Muda Baccalaureate	203	212	217	212	206	214
Non-Akademi Non-Academy	257	333	272	352	259	329
Jumlah Total	1,725	1,786	1,694	1,794	1,619	1,709

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan

Number of Employees Based on Gender and Employment Status [102-8, 405-1]

Status Karyawan Employment Status	2019		2018		2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan Tetap Permanent Employees	1,351	1,424	1,274	1,408	1,247	1,346
Karyawan Tidak Tetap Non-permanent Employee	374	362	420	386	372	363
Jumlah Total	1,725	1,786	1,694	1,794	1,619	1,709

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Usia

Number of Employees Based on Gender and Age [102-8, 405-1]

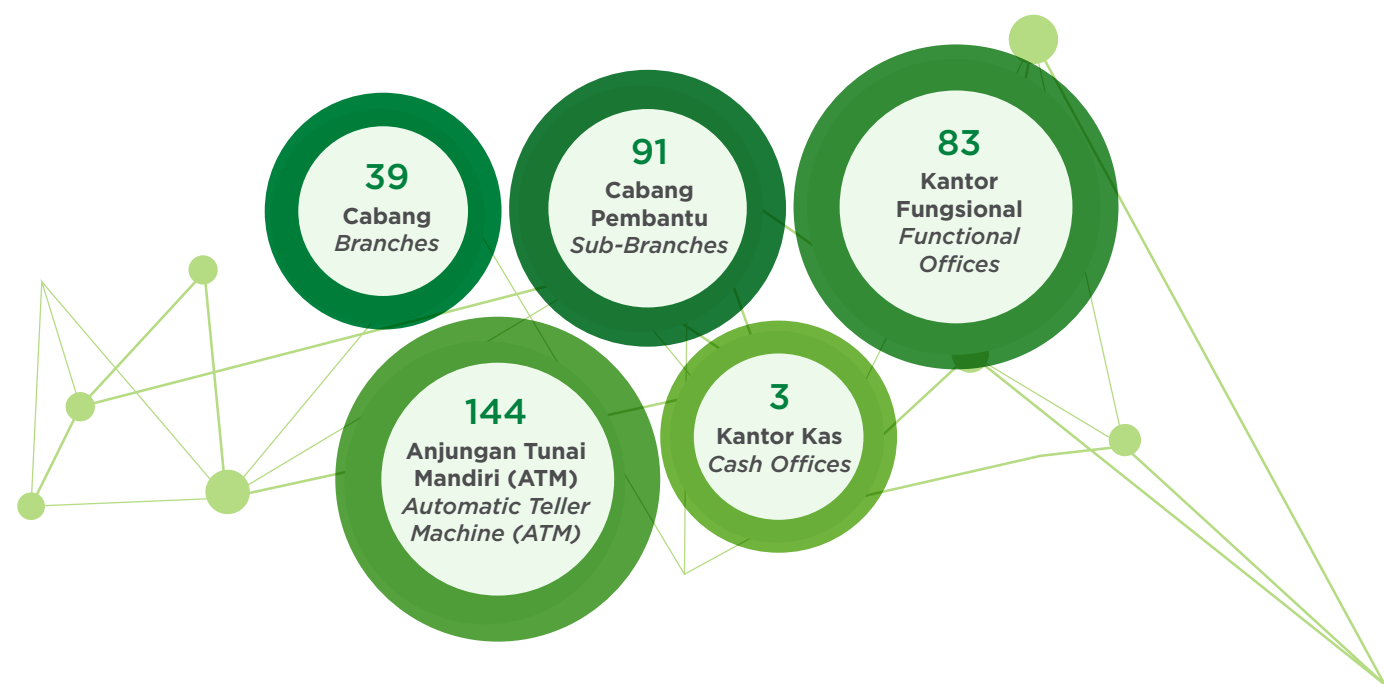
Usia Age	2019		2018		2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
< 30	547	902	572	960	547	933
30 - 50	1,067	810	1,030	769	986	721
> 50	111	74	92	65	86	55
Jumlah Total	1,725	1,786	1,694	1,794	1,619	1,709

Wilayah Operasional dan Pasar Terlayani [102-4, 102-6]

Jangkauan operasional Bank Mayapada tersebar di berbagai wilayah di Indonesia. Hingga akhir Desember 2019, Bank Mayapada memiliki 216 kantor yang tersebar di 82 kota besar dan 25 Provinsi.

Operational Areas and Served Market [102-4, 102-6]

The operational range of Bank Mayapada is spread in various regions in Indonesia. As of December 2019, Bank Mayapada has 216 offices spread across 82 major cities and 25 provinces.



Hingga saat ini, Bank Mayapada telah melayani pasar domestik dan turut mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Adapun jenis nasabah dan klien yang menggunakan produk layanan Bank Mayapada meliputi nasabah individu dan nasabah institusi.

At present, Bank Mayapada has served the domestic market and support economic growth in Indonesia. The types of customers and clients who use Bank Mayapada service products include individual customers and institutional customers.



Inisiatif Eksternal [102-12]

Untuk memastikan bahwa kegiatan operasional bank telah sesuai dengan standar kelayakan mutu dan telah dievaluasi oleh badan sertifikasi independen, Bank Mayapada melakukan *assessment* minimal setiap satu tahun sekali. Bank Mayapada juga mendukung prinsip-prinsip dan inisiatif eksternal untuk mendukung pembangunan berkelanjutan.

Sertifikasi Certification

Sertifikasi Certification	Cakupan Scope	Masa Berlaku Sertifikat Certificate Validity	Badan Sertifikasi Certification Body
ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Quality Management System	Kegiatan Operasional Bank Bank Operational Activities	13 September 2018 - 7 Agustus 2021 September 13, 2018 - August 7, 2021	

External Initiatives [102-12]

Bank Mayapada conducts an assessment at least once a year to ensure the bank's operational activities to be in accordance with quality standards and have been evaluated by independent certification body. Bank Mayapada also supports external principles and initiatives to support sustainable development.

Keanggotaan pada Asosiasi [102-13]

Bank terlibat dalam beberapa asosiasi guna mendapatkan informasi terkini terkait pengembangan industri perbankan dan hal-hal yang mempengaruhinya, perkembangan dunia usaha, serta risiko dan peluangnya.

Keanggotaan Dalam Asosiasi Industri Industry Associations Membership

Asosiasi Associations	Peran Role	Jatuh tempo keanggotaan Membership due	Lingkup The scope
Asosiasi Emiten Indonesia Indonesian Issuers Association	Anggota Member	Desember 2020 December 2020	Nasional National
Perhimpunan Bank Swasta Nasional (Perbanas) National Private Bank Association	Anggota Member	Maret 2020 March 2020	Nasional National

Associations Membership [102-13]

The Bank is involved in several associations to get the latest information related to the banking industry development and the influential things, the businesses development, and the risks and opportunities.

Perubahan pada Perusahaan yang Bersifat Signifikan [102-10]

Selama tahun 2019, terdapat perubahan persentase kepemilikan saham karena aksi korporasi. Selama tahun 2019, tidak ada pembukaan maupun penutupan kantor cabang.

Changes to Significant Companies [102-10]

There was a change in the share ownership percentage due to corporate actions during 2019. However, there were no opening or closing of branch offices during the reporting period.



Penjelasan Direksi

Explanation from the Board of Directors [102-14]

Para Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Tahun 2019, menjadi tonggak baru bagi Bank Mayapada untuk memulai perjalanan dalam melaporkan kinerja keberlanjutan. Laporan keberlanjutan berisi kinerja ekonomi, sosial, dan lingkungan yang berbasis pada prinsip *triple bottom line: people, profit, planet* atau 3P. Implementasi ini sejalan dengan respon Bank dalam menyikapi perkembangan ekonomi global dan adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Implementasi Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Melalui laporan ini, kami juga mengungkapkan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Kami sadar bahwa fenomena perubahan iklim yang terjadi saat ini harus kita tanggulangi bersama-sama. Ini menjadi tanggung jawab kita semua untuk menyelamatkan lingkungan melalui peran aktif yang nyata. Melalui aktivitas perbankan, penerapan keuangan berkelanjutan, dan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*), Bank Mayapada mulai melangkah untuk turut mengurangi dampak negatif lingkungan melalui pembiayaan yang memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan tata Kelola (LST).

Kebijakan untuk Merespon Tantangan Keberlanjutan

Bank Mayapada merespon positif adanya implementasi keuangan berkelanjutan, walaupun banyak tantangan yang harus dihadapi. Bank dan seluruh jajarannya mulai membangun nilai keberlanjutan hingga nantinya

Dear Stakeholders,

The year of 2019 became a new milestone for Bank Mayapada to start the journey in reporting sustainability performance. The sustainability report contains economic, social and environmental performance based on the triple bottom line principles: people, profit, planet or 3P. This implementation is in line with the Bank's response in responding global economic development and the existence of the Financial Services Authority (POJK) Regulation Number POJK No.51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. Through this report, we also express our support for the Sustainable Development Goals (SDG).

We are aware that the phenomenon of climate change that is happening now shall be overcome together. This is our responsibility to save the environment through a real active role. Through banking activities, sustainable finance implementation and Corporate Social Responsibility (CSR), Bank Mayapada has strated to reduce environmental negative impacts through financing that concerning environmental, social and governance (ESG) aspects.

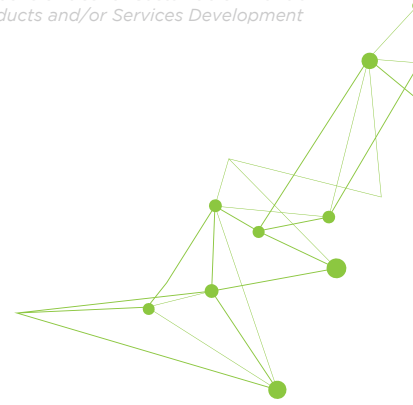
Policies to Respond to Sustainability Challenges

Bank Mayapada responded positively to the implementation of sustainable finance, despite facing many challenges. The Bank and all its staff start to build sustainability value until later it is expected to



“Bank Mayapada mulai menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan dengan dibuatnya Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB).”

“Bank Mayapada has started to apply the sustainable finance principles by developing Sustainable Financial Action Plan (SFAP).”



diharapkan dapat menjadi perilaku yang mendukung budaya keberlanjutan di internal perusahaan. Bagi kami, nilai keberlanjutan merupakan tujuan yang hendak dicapai dan yang dapat menghasilkan dampak positif bagi seluruh pemangku kepentingan.

Penyesuaian untuk mendukung implementasi keuangan berkelanjutan telah dilaksanakan sejak dibuatnya RAKB pada tahun 2018. Sepanjang implementasi di 2019, Bank menitikberatkan pada pemetaan debitur, menyesuaikan kebijakan, dan melaksanakan pelatihan internal. Tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan ini adalah kesadaran untuk mengubah pola pikir dan perilaku yang sejalan dengan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan. Selain itu, penyesuaian kebijakan dan pemetaan kegiatan pembiayaan juga memerlukan kerja sama banyak departemen dan fungsi sehingga diperlukan koordinasi yang terus-menerus.

Kami berkomitmen menerapkan keuangan berkelanjutan, melaksanakan RAKB, serta mendukung pembangunan keberlanjutan melalui pembiayaan kepada para debitur. Kami menyadari bahwa tantangan pencapaian keuangan berkelanjutan ini masih perlu dikelola dengan baik. Untuk itu, Bank Mayapada mengajak segenap karyawan dan pemangku kepentingan lainnya untuk bekerja sama membangun budaya keberlanjutan demi mencapai hasil yang optimal di tahun-tahun mendatang.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab seluruh insan Bank Mayapada. Jajaran Direksi dan Dewan Komisaris ikut terlibat

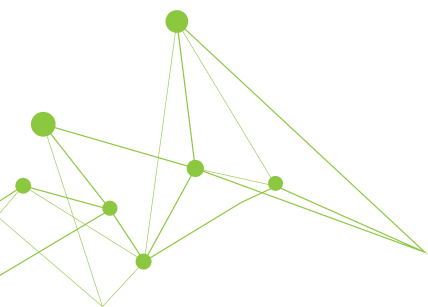
be a behavior that supports a culture of sustainability in the internal company. For us, the sustainability value is a goal to be achieved and that can produce positive impacts for all stakeholders.

Some adjustments to support sustainable finance implementation have been implemented since the SFAP was developed in 2018. In 2019, the Bank focused on mapping debtors, adjusting policies, and conducting internal trainings. The challenges faced in this implementation are the awareness to change mindsets and behaviors that are in line with sustainable finance principles. In addition, policy adjustments and mapping of financing activities also require the cooperation of many departments and functions so continuous coordination is needed.

We are committed in implementing sustainable finance, SFAP, and supporting sustainable development through financing to debtors. We realize that the challenges of sustainable finance achievement still need to be managed well. Thus, Bank Mayapada invites all employees and other stakeholders to cooperate to build sustainability culture in order to achieve optimal results in the coming years.

Sustainable Finance Implementation

The sustainable finance implementation is the responsibility of all Bank Mayapada individuals. The Board of Directors and Board of Commissioners



“Untuk mencapai kinerja keberlanjutan yang maksimal, Bank mulai menerapkan teknologi dan meningkatkan kualitas layanan”

“To achieve highest sustainability performance, the Bank has started to apply technology and improve service quality”

dalam pengawasannya dan secara khusus, kinerja keuangan berkelanjutan dipantau oleh Direktur Manajemen Risiko yang dibantu oleh Tim Sustainable Finance. Tim ini dibentuk berdasarkan SK DIR No. 062/SK/DIR/VI/2018 dan bertugas untuk memastikan pembuatan RAKB, serta implementasinya yang sejalan dengan TPB.

Bank Mayapada mulai memetakan portofolio kredit yang tergolong dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Dari sisi sumber daya manusia (SDM), Bank melakukan pelatihan untuk meningkatkan kesadaran pentingnya keuangan berkelanjutan. Adapun untuk penerapan RAKB, Bank menyesuaikan kebijakan pembiayaan untuk mendukung para debitur dalam melakukan usahanya sesuai dengan konsep LST.

Pencapaian kinerja keuangan berkelanjutan yang disajikan dalam laporan ini mengandung tiga aspek, yaitu ekonomi, sosial, dan lingkungan. Bank telah mencatat kinerja ekonomi yang ditandai dengan tumbuhnya pendapatan bunga 11,81% yang tercatat Rp8,94 triliun per akhir 2019, atau tumbuh 3,28% lebih tinggi dari target, demikian pula laba yang dihasilkan untuk tahun berjalan adalah Rp528,11 miliar atau 12,53% lebih tinggi dari target. Sementara itu, portofolio kredit meningkat 9,46% yoy dengan sektor kredit korporasi yang merupakan persentase terbesarnya. Kinerja ekonomi ini adalah data konsolidasi yang mencakup seluruh entitas Bank Mayapada dan tidak ada entitas lainnya karena Bank tidak memiliki anak perusahaan. [102-45]

are involved in their supervisions and in particular, sustainable finance performance is supervised by the Director of Risk Management which is assisted by the Sustainable Finance Team. This team was formed based on the Board of Director Decree Number 062/SK/DIR/VI/2018 and its duty is to ensure the SFAP development, as well as the implementation, in line with the SDG.

Bank Mayapada began to map the loan portfolio which is classified in Sustainable Business Activities Category (KKUB). In terms of human resources (HR), the Bank conducts training to increase awareness of the importance of sustainable finance. As for the implementation of SFAP, the Bank adjusts the financing policy to support debtors in conducting the business in accordance with the ESG concept.

The achievement of sustainable finance performance presented in this report is involving three aspects: economic, social, and environment. The bank has recorded the economic performance by 11.81% interest income growth which recorded of Rp8.94 trillion by the end of 2019, or 3.28% higher than the target, likewise the profit generated for the current year was Rp528.11 billion or 12.53% higher than the target. Meanwhile, the loan portfolio increased by 9.46% yoy with the loan in corporate credit sectors were the biggest percentage. This economic performance is a consolidated data, covering all Bank Mayapada entities and no other entities because the Bank does not have a subsidiary. [102-45]





Pencatatan penyaluran kredit/pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) belum dapat diidentifikasi seluruhnya. Per akhir tahun 2019, kami mencatat portofolio kredit KKUB yang mencakup kredit berwawasan lingkungan dan kredit UMKM sebesar Rp12,36 triliun atau 17% dari keseluruhan portofolio kredit. Bank masih perlu bekerja sama dengan segenap pihak-pihak terkait untuk mengelola dan mengidentifikasi penyaluran kredit eksisting yang masuk dalam KKUB. Di sisi lain, Bank juga mulai mengelola calon debitur maupun debitur baru secara bertahap untuk memetakan jenis usahanya yang masuk dalam KKUB.

Kinerja aspek sosial Bank Mayapada mencatat hasil yang baik. Sepanjang tahun 2019, Bank telah menyelenggarakan 4.432 jam pelatihan. Sesi pelatihan keuangan berkelanjutan, diikuti oleh 2.922 karyawan. Seluruh karyawan juga menerima sosialisasi dan pelatihan *anti-fraud* untuk meningkatkan kesadaran pada perilaku bisnis yang etis dan bertanggung jawab. Dari sisi pengembangan SDM, Bank melakukan percepatan *strategic human resources* terutama terkait tanggung jawab pekerjaan dan peningkatan kompetensi karyawan dalam hal teknologi.

Dari sisi aspek lingkungan, Bank memperketat pengawasan terhadap kebijakan pemberian kredit dengan memperhatikan dampak negatif risiko yang ditimbulkannya, terutama pada kelestarian lingkungan. Bank mendukung para debitur untuk memiliki sertifikasi lingkungan, maupun sertifikasi bangunan berwawasan lingkungan. Untuk perusahaan kelapa sawit, misalnya, Bank akan mendukung perolehan sertifikat Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) dan/atau Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), serta perusahaan lainnya yang mengikuti penilaian kinerja lingkungan 'PROPER' dari Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan (KLHK) dengan peringkat minimal 'PROPER Biru'.

The recording of lending/financing in Sustainable Business Activities Category (KKUB) has not been fully identified. As of end of 2019, we recorded the KKUB loan portfolio which included green loans and MSME loans of Rp12.36 trillion or 17% of the total loan portfolio. The bank still needs to work together with all relevant parties to manage and identify existing lending that is included in KKUB. On the other hand, the Bank also began to manage prospective debtors and new debtors gradually to map out the business types included in the KKUB.

The social aspect performance of Bank Mayapada was recorded good results. Throughout 2019, the Bank has organized 4,432 training hours. The sustainable finance training sessions has attended by 2,922 employees. All employees also received socialization and training of anti-fraud to increase their awareness in ethical and responsible business behavior. In terms of HR development, the Bank accelerates strategic human resources, especially related to job responsibilities and improving employee competence in terms of technology.

From the environmental aspects side, the Bank tightened its supervision of lending policies by paying attention to the negative impacts of the risks it causes, especially on environmental sustainability. The Bank supports debtors to have environmental certification, as well as green building certification. For palm oil companies, for example, the Bank will support the certificate acquisition of Indonesia Sustainable Palm Oil (ISPO) and/or Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), as well as other companies that participated in the 'PROPER' environmental performance assessment from the Ministry of Environment & Forestry (KLHK) with a minimum rating of 'Blue PROPER'.



Strategi untuk Mencapai Target

Bank Mayapada menilai bahwa pengelolaan risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan juga merupakan bagian dari risiko bisnis. Di bawah Direktur Manajemen Risiko yang dibantu oleh Divisi Manajemen Risiko, Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR), dan Tim Sustainable Finance, pengelolaan risiko ini diharapkan dapat menjadi salah satu strategi untuk mencapai target kinerja Perusahaan. Melalui rapat berkala yang membahas RAKB, pihak-pihak terkait melakukan pengawasan dan evaluasi antara target dan capaian RAKB, kemudian menyampaikan hasilnya kepada Direktur Utama. Setiap tahun, hasil kinerja ini dituliskan kembali dalam sebuah laporan RAKB yang disampaikan ke OJK.

Peluang dan Prospek Usaha

Selain tantangan, terdapat pula peluang dan prospek usaha yang sejalan dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Bank Mayapada memandang bahwa fungsi *intermediary* merupakan sebuah peluang untuk mendukung pembangunan keberlanjutan di Indonesia. Kami perlu mengambil langkah integrasi dan banyak melakukan penyesuaian dalam mengidentifikasi setiap peluang yang dapat dicapai.

Adapun peluang dan prospek yang ada, antara lain, adanya dukungan pemerintah Indonesia kepada bank untuk membiayai KKUB dan membuka akses keuangan inklusif. Perubahan bisnis yang terjadi dari *business as usual* menjadi bisnis yang *environmentally friendly* juga menjadi salah satu peluang bagi pemberian pembiayaan berwawasan LST. Selain itu, dalam hal teknologi, besarnya peluang untuk menerapkan *digital banking* dapat membantu meningkatkan keunggulan bersaing Bank.

Apresiasi

Atas nama seluruh jajaran Direksi, kami mengucapkan terima kasih kepada semua insan Bank Mayapada dan pemangku kepentingan, atas komitmen dan kerja samanya, sehingga kita dapat menerapkan keuangan

Strategies to Achieve Target

Bank Mayapada considers that risk management for sustainable finance implementation is also part of business risks. Under the Director of Risk Management assisted by the Risk Management Division, Risk Management Working Unit (SKMR), and the Sustainable Finance Team, this risk management is expected to be one of the strategies to achieve the company's performance target. Through periodic meetings that discuss SFAB, the relevant parties monitor and evaluate between targets and achievements of SFAP, then submit the results to President Director. Every year, the results of this performance are re-written in a SFAP report, submitted to the OJK.

Business Opportunities and Prospects

In addition to the challenges, there are also business opportunities and prospects which are in line with the sustainable finance implementation. Bank Mayapada views that the intermediary function, is an opportunity to support sustainable development in Indonesia. We need to take integration steps and make many adjustments in identifying every opportunity which can be achieved.

The existing opportunities and prospects, among others, the support of Indonesian government to the banks to provide fund in KKUB and open access to financial inclusion. The business change from business as usual to environmentally friendly business is also one of the opportunities for ESG-oriented financing. In addition, technology is a big opportunity for implementing digital banking which can improve the Bank's competitive advantage.

Appreciation

On behalf of the entire Board of Directors, we thank you all Bank Mayapada personnel and stakeholders, for the commitments and cooperations, so we can implement sustainable finance as the first stage. We





Kinerja Ekonomi
Economic
Performance



Kinerja Sosial
Social
Performance



Kinerja Lingkungan
Environmental
Performance



Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan
Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development

berkelanjutan sebagai tahap pertama. Kami percaya bahwa sebuah langkah menuju keberlanjutan merupakan jalan yang panjang. Kita semua perlu berkomitmen dan bergandengan tangan dalam menghadapi tantangan untuk menghadapinya dan mewujudkan masa depan yang berkelanjutan.

Mari berjalan bersama menuju keberlanjutan.

believe that a step to sustainability is a long journey. We all need to be committed and holding hands in facing challenges and realizing a sustainable future.

Let's walk together towards sustainability.

Jakarta, Juni 2020 | Jakarta, June 2020

Atas Nama Direksi
On Behalf of the Board of Directors

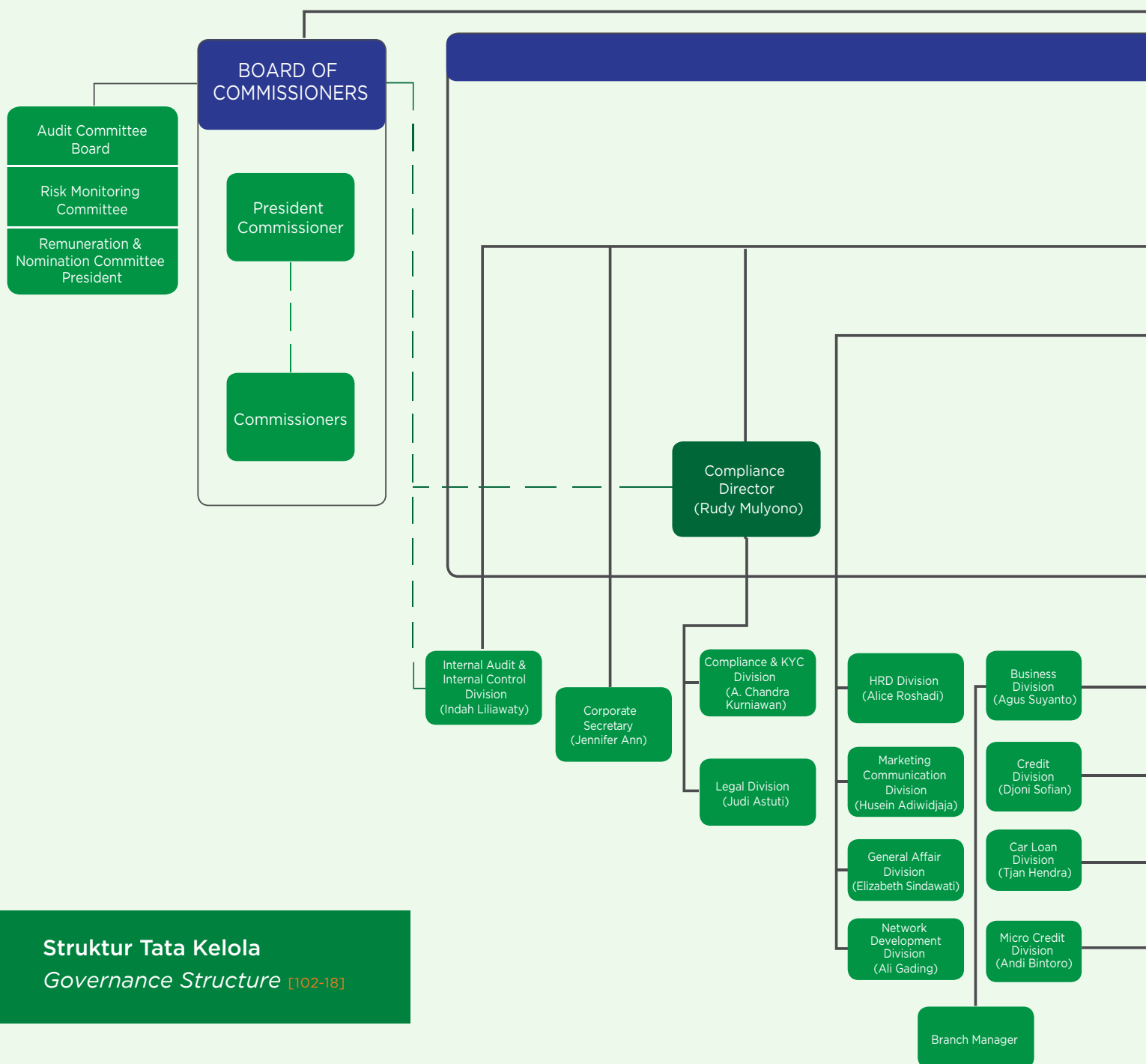
Hariyono Tjahjarijadi

Direktur Utama
President Director



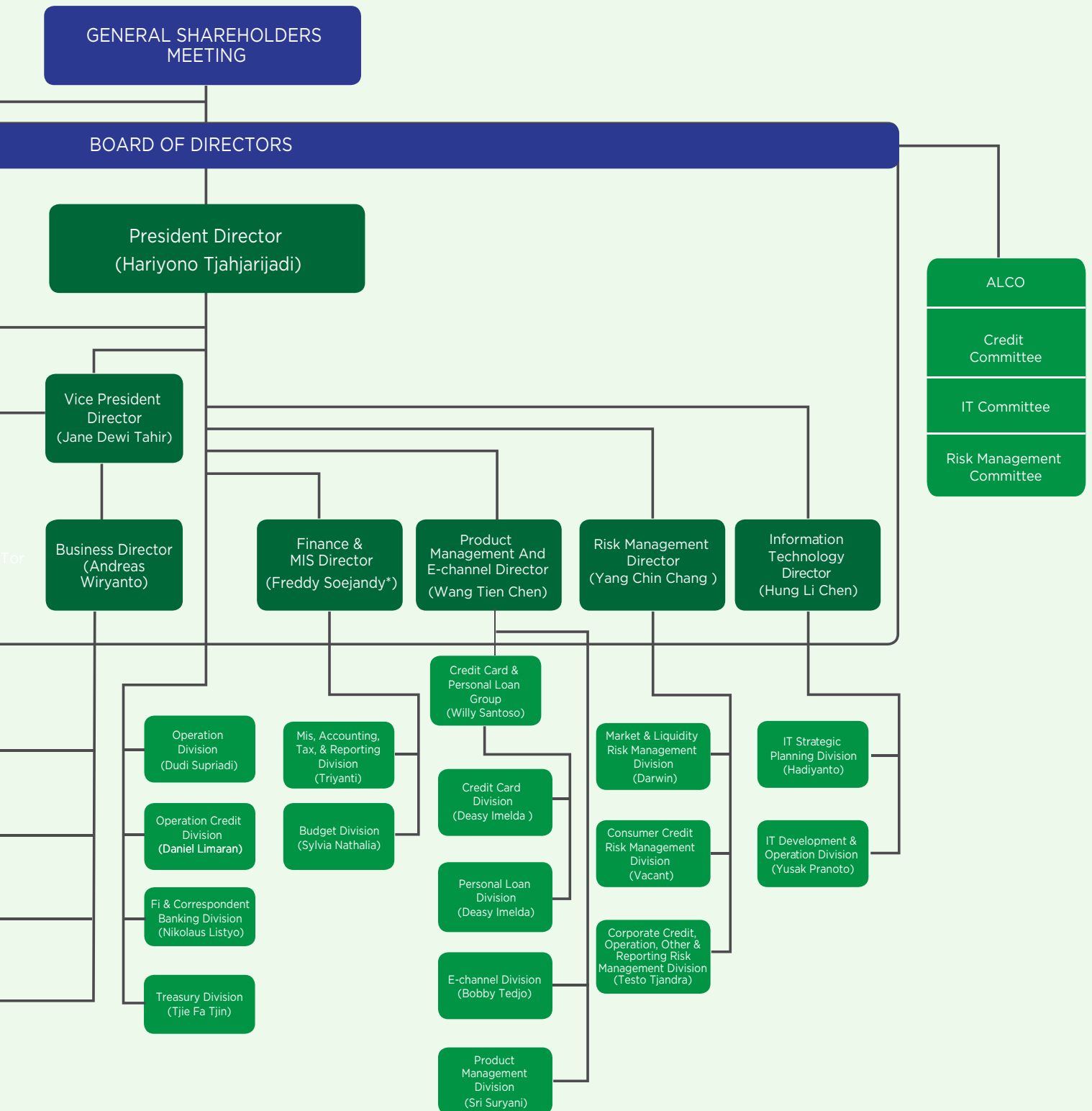


Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance



Struktur Tata Kelola
Governance Structure [102-18]







Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Seluruh Insan Bank Mayapada ikut bertanggung jawab dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, yang mencakup Direksi dan Dewan Komisaris, Pejabat dan/atau Unit Kerja, serta karyawan. Secara khusus, penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan adalah Direktur Manajemen Risiko yang dibantu oleh Tim Sustainable Finance.

Direktur Manajemen Risiko bertanggung jawab atas pelaksanaan program-program yang direncanakan dalam RAKB. Direktur Manajemen Risiko membawahi tim khusus yang dibentuk terkait implementasi keuangan berkelanjutan dan penyusunan RAKB, yaitu Tim Sustainable Finance. Selanjutnya, pelaksanaan program-program RAKB dijalankan oleh divisi-divisi lain yang terkait.

Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, diperlukan kesiapan dan kompetensi teknis karyawan. Secara bertahap, Bank Mayapada mulai menanamkan kesadaran dan pengetahuan tentang Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, Bank juga memberikan pelatihan, baik yang diadakan secara internal, maupun eksternal. Beberapa pelatihan yang diberikan kepada karyawan, antara lain:

- Pelatihan pemahaman dan kesadaran aspek keberlanjutan dan pentingnya peran perbankan dalam berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan;
- Pelatihan *green building/green construction* untuk pimpinan dan karyawan yang berhubungan dengan debitur;
- Pelatihan untuk debitur UMKM.

Person in Charge for Sustainable Finance Implementation

All Bank Mayapada Individuals are responsible for the Sustainable Finance implementation, which includes Directors and Board of Commissioners, Officers and/or Working Units and employees. In particular, the person in charge for Sustainable Finance implementation is the Risk Management Director, assisted by the Sustainable Finance Team.

The Risk Management Director is responsible for implementing the programs planned in the SFAP. The Risk Management Director is in charge of special team formed related to sustainable finance implementation and SFAP preparation, namely the Sustainable Finance Team. Further, the implementation of SFAP programs are undertaken by other related divisions.

Competency Development Related to Sustainable Finance [FS4]

In the sustainable finance implementation, employee technical readiness and competence are required. Gradually, Bank Mayapada began to instill the Sustainable Finance awareness and knowledge. Furthermore, the Bank also provides employees training internally and externally. Some of the trainings provided, include:

- Training on understanding and awareness of sustainability aspects and the importance of banking role in contributing to sustainable development;*
- Green building/green construction training for top management and employees dealing with debtors;*
- Training for MSME debtors.*

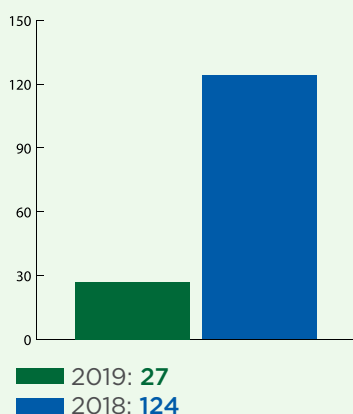


Pelatihan Terkait Keuangan Berkelanjutan

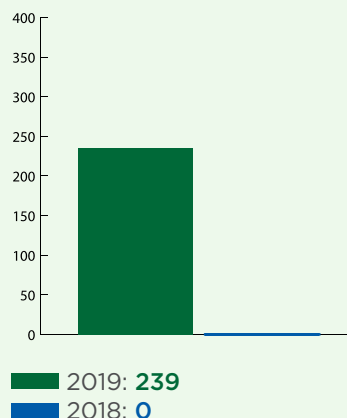
Training Related to Sustainable Finance

Jumlah Peserta Number of Participants

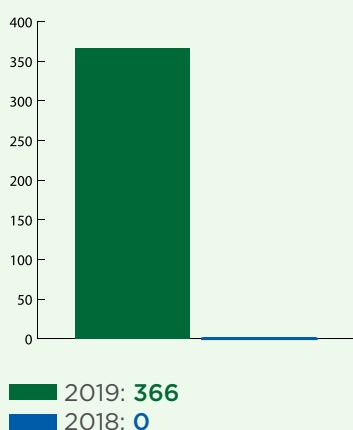
Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance



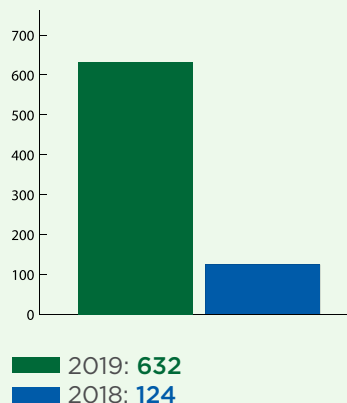
Pelatihan Program Kredit Credit Program Training



Elementary Level Credit



Jumlah Total



Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan

[102-11, FS2, FS3, FS9, FS10, FS12]

Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, terdapat risiko-risiko yang muncul seiring dengan pelaksanaannya. Risiko yang teridentifikasi, salah satunya adalah penyesuaian syarat pengajuan kredit untuk meningkatkan portofolio hijau. Bank Mayapada mulai menerapkan manajemen risiko

Risk Management for Sustainable Finance Implementation

[102-11, FS2, FS3, FS9, FS10, FS12]

There are some risks arise in sustainable finance implementation. Identified risks, one of which is the adjustment of credit application requirements to increase green portfolios. Bank Mayapada started to implement environmental, social, & governance (ESG) risk management in the process of assessing the



lingkungan, sosial, & tata kelola (LST) dalam proses penilaian kelayakan kredit usaha yang akan diberikan. Pengelolaan risiko ini terutama ditujukan kepada debitur dengan portofolio terbesar, yaitu di sektor konstruksi dan ritel/perdagangan. Kedua sektor ini mulai diidentifikasi untuk digolongkan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dengan kepemilikan sertifikasi bangunan hijau atau konstruksi berwawasan hijau.

Implementasi manajemen risiko LST, antara lain:

- a. Melakukan verifikasi debitur yang masuk dalam kategori konstruksi berwawasan hijau antara lain:
 - Pembangunan yang memanfaatkan sumber daya alam secara efektif, efisien, dan bijaksana;
 - Pembangunan yang mampu memperluas lapangan kerja dan kesempatan kerja;
 - Pembangunan yang mampu meminimalkan kerusakan dan pencemaran lingkungan.
- b. Bank Mayapada melaksanakan rencana tindakan terhadap debitur yang belum melengkapi izin lingkungan, antara lain:
 - Mengirimkan surat himbauan kepada debitur yang belum melengkapi izin lingkungan;
 - Melakukan sosialisasi pentingnya kegiatan usaha yang berwawasan LST;
 - Menyusun kebijakan untuk mensyaratkan kepada calon debitur baru yang berwawasan LST, antara lain dengan memberikan nilai skor lebih tinggi dibandingkan dengan calon debitur yang belum berwawasan LST dalam penilaian debitur.

Divisi Kredit Mikro melakukan prosedur untuk menilai dan menyaring risiko LST pada proses pengajuan kredit. Secara menyeluruh, pengendalian terhadap risiko kredit untuk kredit perorangan, konsumen, mikro dan retail bank telah menggunakan *internal scoring*, sedangkan untuk kredit dengan segmen UMKM dan korporat menggunakan *internal rating*. Pemantauan implementasi kepatuhan debitur terhadap persyaratan LST dilakukan oleh Divisi Kredit Mikro dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR).

feasibility of business credit to be provided. This risk management is primarily addressed to debtors with the largest portfolios, which is in the construction and retail/trade sectors. Both of these sectors started to be classified in the Sustainable Business Activities Category (KKUB) with certification ownership of green building or green construction.

The implementation of ESG risk management includes:

- a. *Verifying debtors in the green construction category, includes:*
 - *Development which utilizes natural resources effectively, efficiently and wisely;*
 - *Development which is able to expand employment and job opportunities;*
 - *Development which is able to minimize damage and pollution of environment.*
- b. *Bank Mayapada implements the action plan for debtors who have not yet completed an environmental permit, including:*
 - *Sending an appeal letter to debtors who have not yet completed an environmental permit;*
 - *Socializing the importance of business activities with ESG insights;*
 - *Arranging policies to require prospective new debtors with ESG insights, among others, by giving a higher score than the prospective debtors who have no ESG insight in debtor assessment.*

Micro Credit Division performs procedures to assess and filter ESG risks on the credit application process. Overall, the credit risk control for individual, consumer, micro and retail bank loans have used internal scoring, while for loans with the segments of MSME and corporate use internal ratings. The monitoring of debtors' compliance implementation with ESG requirements is carried out by the Micro Credit Division and the Risk Management Unit (SKMR).



Jajaran Dewan Komisaris dan Direksi turut mengawasi jalannya penerapan keuangan berkelanjutan. Cakupan pengawasan terdiri dari pengendalian risiko, pelaksanaan, kebijakan, dan perkembangan keuangan berkelanjutan. Secara langsung, Direktur Manajemen Risiko juga mengawasi penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), penyesuaian kebijakan kredit, visi dan misi keberlanjutan, serta penyusunan laporan keberlanjutan.

Penerapan Strategi *Anti-Fraud* [205-2]

Penerapan strategi *anti-fraud* merupakan bagian dari praktik tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance/GCG*), mengingat kegiatan di lembaga jasa keuangan rentan terhadap risiko *fraud*, korupsi, dan kejahatan teknologi keuangan lainnya. Bank Mayapada berkomitmen untuk mengendalikan *fraud* dengan menerapkan strategi *anti-fraud* dengan membentuk Divisi Fraud Banking Investigation (FBI).

Strategi *anti-fraud* merupakan bagian dari kebijakan strategis yang penerapannya diwujudkan dalam sistem pengendalian *fraud* (*fraud control system*), yang memiliki empat pilar, sebagai berikut:

1. Pencegahan;
2. Deteksi;
3. Investigasi, Pelaporan, dan Sanksi;
4. Pemantauan, Evaluasi, dan Tindak Lanjut.

Strategi ini menuntut manajemen untuk mengerahkan semua sumber daya agar sistem pengendalian *fraud* dapat diimplementasikan secara efektif dan berkesinambungan.

The Board of Commissioners and Directors also supervise the sustainable finance implementation. The scope of supervision consists of risk control, implementation, policies, and developments of sustainable finance. Directly, the Risk Management Director also supervise the sustainable financial action plan (SFAP) preparation, adjustments to credit policies, sustainability vision and mission, as well as a sustainability report preparation.

Anti-Fraud Strategies Implementation [205-2]

The anti-fraud strategy implementation is part of Good Corporate Governance (GCG) practices, given that activities in financial service institutions are vulnerable to the risk of fraud, corruption and other financial technology crimes. Bank Mayapada is committed to control fraud by implementing an anti-fraud strategy by forming the Fraud Banking Investigation (FBI) Division.

The anti-fraud strategy is part of a strategic policy whose implementation is manifested in a fraud control system, which has four pillars, as follows:

1. *Prevention;*
2. *Detection;*
3. *Investigation, Reporting and Sanctions;*
4. *Monitoring, Evaluation, and Follow-up.*

This strategy requires the management to mobilize all resources so that the fraud control system can be implemented effectively and continuously.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas pengendalian *fraud*, Bank memaksimalkan kebijakan dan mekanisme *whistleblowing system*. Sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan pelanggaran, antara lain melalui *hot line* dan *e-mail*. Penerapan kebijakan *whistleblowing system* memberikan dorongan dan kesadaran kepada karyawan, serta pejabat Bank Mayapada untuk melaporkan apabila terjadi *fraud*.

The Bank maximizes the whistleblowing system policy and mechanism to increase the fraud control effectiveness. Means that can be used to convey violations, among others through hot line and e-mail. The whistleblowing system policy implementation provides encouragement and awareness to employees, as well as Bank Mayapada officials to report if any frauds occur.



Kebijakan *anti-fraud* disosialisasikan secara menyeluruh di lingkungan perusahaan melalui berbagai sarana komunikasi internal perusahaan, serta dalam berbagai pelatihan dan pendidikan. Sosialisasi *anti-fraud* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran. Di tahun 2019, Bank mengadakan pelatihan *in-house* terkait Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) yang diikuti oleh 1.087 orang karyawan, bekerja sama dengan lembaga Infobank. Bank mengirimkan satu orang karyawan untuk mengikuti pelatihan APU-PPT yang diselenggarakan oleh Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP).

Divisi FBI bertindak sebagai penanggung jawab atas setiap laporan dugaan pelanggaran dan tindak lanjutnya. Divisi ini akan melaporkan secara internal kepada pihak manajemen Bank Mayapada maupun kepada Bank Indonesia, serta melakukan pemantauan dan tindak lanjut atas kejadian *fraud*, mencakup:

1. Pemantauan tindak lanjut yang dilakukan terhadap kejadian-kejadian *fraud*, baik sesuai ketentuan internal maupun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Evaluasi atas kejadian *fraud* untuk dapat diidentifikasi langkah-langkah perbaikan. Evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengendalian fraud perlu dilakukan secara berkala.
3. Tindak lanjut hasil evaluasi atas kejadian *fraud* untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan dan memperkuat sistem pengendalian internal agar dapat mencegah kembali terulangnya *fraud*.

Di sisi lain, Bank juga memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk mengendalikan *fraud*. Dalam rangka mitigasi, Bank Mayapada meningkatkan pengamanan, di antaranya dengan membangun unit kerja Security Operation Center (SOC) di Divisi Informasi Teknologi dan menerapkan pengamanan fisik lainnya seperti pemasangan CCTV di semua lokasi ATM, setiap sudut ruang kerja *front-liner*, ruang penyimpanan kas tunai, serta di lokasi-lokasi yang rawan dengan *fraud* lainnya, baik di kantor pusat maupun kantor cabang.

The anti-fraud policy is thoroughly socialized within the company environment through various means of internal corporate communication, as well as in training and education. Anti-fraud socialization is expected to increase awareness. In 2019, the Bank conducted in-house training related to Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT), which was attended by 1,087 employees, in collaboration with the Infobank Institute. The bank sent one employee to attend the AML-CFT training organized by the Banking Compliance Director Communication Forum (FKDKP).

The FBI Division acts as the responsible person for each alleged violations report and their follow-up. This division reports to Bank Mayapada management internally and to the Bank Indonesia, as well as monitors and follows up for any frauds, including:

- 1. Follow-up monitoring of fraud incidents, both in accordance with internal regulations as well as in accordance with statutory regulations.*
- 2. Evaluation of fraud events to be identified corrective steps. A thorough evaluation of the fraud control system needs to be undertaken periodically.*
- 3. Follow up on the evaluation results of fraud incidents to improve the weaknesses and strengthen the internal control system in order to prevent the recurrence of frauds.*

On the other hand, the Bank also utilizes technological sophistication to control fraud. In the framework of mitigation, Bank Mayapada increases the security, including by building a Security Operation Center (SOC) work unit in the Information Technology Division and implementing other physical safeguards, such as installation of CCTV in all ATM locations, every corner of the front-liner workspace, cash storage room, and in vulnerable locations with other fraud, both at the head office and branch offices.



Selama tahun 2019, terdapat beberapa insiden *fraud* berupa *skimming* kartu ATM oleh pihak tidak bertanggung jawab yang merugikan nasabah dan Bank menyelesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada. [205-3]

Pelibatan Pemangku Kepentingan

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Pemangku kepentingan adalah pihak-pihak yang berhubungan dan berpengaruh pada kegiatan usaha dan keberlanjutan Bank secara signifikan. Interaksi yang terbangun antara Bank Mayapada dan pemangku kepentingan dapat melalui berbagai aktivitas, keperluan, dan unit bisnis terkait.

During 2019, there were several incidents of fraud in the form of the ATM card skimming by irresponsible parties that harmed customers and the Bank has resolved well in accordance with existing regulations.

[205-3]

Stakeholder Engagement

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Stakeholders are the parties who are related and influence on the business activities and Bank's sustainability significantly. The interaction developed between Bank Mayapada and stakeholders can be conducted through many activities, needs, and related business units.

Bank melakukan pendekatan terhadap pemangku kepentingan melalui hubungan profesional, untuk mendapatkan masukan dan saran guna meningkatkan pelayanan. Selain itu, pendekatan pada pemangku kepentingan juga diharapkan bisa menggali informasi dan meningkatkan pemahaman Bank terhadap kebutuhan mereka, termasuk pengelolaan kinerja keberlanjutan.

The Bank approaches stakeholders through professional relations, to get input and advice to improve services. In addition, the approach to stakeholders is also expected to be able to dig up information and increase the Bank's understanding of their needs, including sustainability performance management.

Manajemen melakukan pemetaan pemangku kepentingan melalui tingkat kedekatan (*proximity*) dan tingkat kepentingan (*level of interest*). Secara internal, pendekatan dengan pemangku kepentingan dibangun melalui dialog pada berbagai saluran komunikasi dan rapat. Secara eksternal, pendekatan dilakukan melalui aktivitas perbankan, pertemuan bisnis, atau sosialisasi/seminar.

The Management conducts stakeholder mapping through the level of proximity and the level of interest. Internally, the stakeholder approach is built through dialogue on various communication channels, and meetings. Externally, the approach is carried out through banking activities, business meetings, or socialization/seminars.



Pelibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement [102-40, 102-43, 102-44]

Jenis Pemangku Kepentingan <i>Types of Stakeholders</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Responses</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya <i>Meeting/Engagement activities and Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topics and Needs</i>	
Pemegang Saham <i>Shareholders</i>	- Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) minimal sekali setahun <i>Quarterly Report</i>, setiap triwulan - Laporan Tahunan - Laporan Keberlanjutan <i>Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS) at least once a year</i> <i>Quarterly Report, every quarter</i> <i>Annual Report</i> <i>Sustainability Report</i>	- Kinerja keuangan - Kinerja non-keuangan - Rencana dan strategi bisnis <i>Financial performance</i> <i>Non-financial performance</i> <i>Business plans and strategies</i>	- Membuat laporan keuangan - Membuat laporan tahunan - Membuat laporan keberlanjutan - Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB <i>Develop financial report</i> <i>Develop an annual report</i> <i>Develop a sustainability report</i> <i>Organize AGMS and EGMS</i>
Karyawan <i>Employee</i>	- Media internal MyPortal yang dapat diakses sewaktu-waktu - Rapat internal sesuai dengan kebutuhan - Sharing Session, secara berkala <i>MyPortal internal media which can be accessed at any time</i> <i>Internal meetings as needed</i> <i>Sharing Session, periodically</i>	- Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan - Penilaian kerja - Kesempatan jenjang karir - Pengembangan karir, pelatihan dan Pendidikan - Kesehatan dan keselamatan kerja <i>Industrial relations and welfare-related matters</i> <i>Job assessment</i> <i>Career opportunity</i> <i>Career development, training and education</i> <i>Occupational Health and Safety</i>	- Menyediakan saluran untuk menampung masukan karyawan - Menyediakan <i>whistleblowing system</i> - Menjamin keamanan dan hak-hak karyawan sesuai dengan Perjanjian Kerja Bersama (PKB) - Mendukung kegiatan Serikat Pekerja - Mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi - Mengadakan evaluasi kerja dan kenaikan jabatan <i>Provides channels to accommodate employee input</i> <i>Provide a whistleblowing system</i> <i>Guarantee the security and employee rights in accordance with the Collective Labor Agreement (CLA)</i> <i>Support Labour Union activities</i> <i>Conduct training and competency development</i> <i>Conduct work evaluations and promotions</i>



Jenis Pemangku Kepentingan <i>Types of Stakeholders</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Responses</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya <i>Meeting/Engagement activities and Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topics and Needs</i>	
Nasabah <i>Customer</i>	- Aktivitas perbankan di kantor cabang, setiap saat - Melalui <i>call center</i>, situs <i>web</i>, setiap saat - Kunjungan langsung sesuai kebutuhan <i>Banking activities at the branch office, at any time</i> <i>Through the call center, website, at any time</i> <i>Direct visits as needed</i>	- Informasi mengenai produk dan layanan perbankan - Memberikan solusi atas permasalahan dalam bertransaksi, menggunakan produk dan/atau layanan perbankan - Privasi data nasabah dan keamanan data <i>Banking products and services information</i> <i>Providing problems solutions in transactions, using banking products and/or services</i> <i>Customer data privacy and security</i>	- Menyediakan media komunikasi dan waktu 24 jam untuk respon - Menanggapi dan menindak lanjuti pengaduan yang diterima - Mengembangkan inovasi produk dan layanan perbankan - Melakukan survei kepuasan nasabah - Menjaga privasi nasabah dengan memperkuat sistem teknologi informasi <i>Provide communication media and 24 hours response</i> <i>Respond and follow up on complaints</i> <i>Develop banking product and service innovations</i> <i>Conduct customer satisfaction surveys</i> <i>Maintain customer privacy by strengthening information technology system</i>
Regulator	- Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali - Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, ringkasan Laporan Keuangan, minimal setahun sekali - Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali - Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan <i>Compliance report, at least once a year</i> <i>Announcement evidence of the AGMS and EGMS, summary of Financial Statements, at least once a year</i> <i>Monthly report, Public Expose Implementation Plan, at least once a year</i> <i>Fulfillment of invitation from the Financial Services Authority (OJK) whenever required</i>	- Kepatuhan dan pelaksanaan GCG - Analisa risiko dalam pemberian kredit - Pelaksanaan <i>anti-fraud</i> dan anti-korupsi, APU-PPT <i>Green banking</i> - Inklusi dan literasi keuangan - Keuangan berkelanjutan <i>GCG compliance and implementation</i> <i>Risk analysis in granting loan</i> <i>Implementation of anti-fraud and anti-corruption, AML-CFT</i> <i>Green banking</i> <i>Financial inclusion and literacy</i> <i>Sustainable finance</i>	- Melaksanakan kepatuhan - Menyusun RAKB - Menyusun laporan tahunan dan laporan keberlanjutan - Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK - Menerapkan keuangan berkelanjutan - Meningkatkan jangkauan akses perbankan <i>Carry out compliance</i> <i>Prepare SFAP</i> <i>Prepare annual report and sustainability report</i> <i>Give responses to OJK recommendations</i> <i>Implement sustainable finance</i> <i>Increase the banking access range</i>



Jenis Pemangku Kepentingan <i>Types of Stakeholders</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Responses</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya <i>Meeting/Engagement activities and Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topics and Needs</i>	
Mitra Bisnis <i>Business Partners</i>	- Interaksi melalui pengajuan kontrak kerja sama setiap diperlukan - Pertemuan dengan Divisi Logistik dan Pengadaan, jika diperlukan minimal sekali setahun <i>Interaction through cooperation contract submission, whenever is needed</i> <i>Meeting with the Logistics and Procurement Division, if needed at least once a year</i>	- Hubungan yang saling menguntungkan - Pengadaan barang dan/atau jasa - Jenis kebutuhan/spesifikasi - Kontrak kerja yang adil dan telah disepakati kedua belah pihak - Pembayaran tepat waktu <i>Mutually beneficial relationships</i> <i>Procurement of goods and/or services</i> <i>Types of needs/specifications</i> <i>A fair work contract and has been agreed by both parties</i> <i>Timely payment</i>	- Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan - Melakukan pembayaran tepat waktu - Sosialisasi kebijakan dan kode etik - Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik <i>Provide information needed for the procurement process</i> <i>Payments on time</i> <i>Socialization of policy and code of ethics</i> <i>Establish business communication and good cooperation</i>
Masyarakat <i>Community</i>	Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan sesuai kebutuhan <i>Implementation of corporate social responsibility activities according to needs</i>	- Program beasiswa - Bantuan sosial - Lapangan kerja <i>Scholarship program</i> <i>Social assistance</i> <i>Job field</i>	Realisasi kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan <i>Realization of corporate social responsibility activities</i>

Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Penerapan Keuangan Berkelanjutan membutuhkan persiapan yang matang dan banyak penyesuaian. Bank Mayapada menunjukkan komitmen dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan dengan patuh pada POJK No.51/POJK.03/2017 dan pembuatan RAKB. Pada praktiknya, Bank membutuhkan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

Pengaruh penerapan keuangan berkelanjutan pada Bank adalah adanya perubahan cara pandang dalam menjalankan kegiatan usaha, serta perilaku bisnis sehari-hari. Meskipun baru mengawali

Problems Faced, Developments, and Impacts on Sustainable Finance Implementation

The Sustainable Finance implementation requires good preparation and many adjustments. Bank Mayapada shows commitment in implementing Sustainable Finance implementation by adhering to POJK Number 51/POJK.03/2017 and developing SFAP. The Bank needs the support of all stakeholders, both internal and external is needed.

The influence of sustainable finance implementation changes the Bank's perspective in carrying out business activities, as well as daily business behavior. Even though it has just started a journey, Bank



sebuah perjalanan, namun Bank Mayapada telah menyesuaikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan tahap demi tahap. Bank juga meninjau peluang dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan keuangan berkelanjutan, di antaranya:

1. Peluang kerja sama yang terbuka lebar antar institusi, baik perbankan maupun non-perbankan, di antaranya untuk pengembangan kompetensi dan pemahaman SDM mengenai keuangan berkelanjutan. Demikian juga kerja sama untuk penilaian kegiatan program keuangan berkelanjutan.
2. Peluang untuk menyerap sektor pembiayaan dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, misalnya proyek transportasi ramah lingkungan, *green infrastucture*, energi terbarukan, serta kegiatan usaha yang berkaitan dengan mitigasi dan adaptasi perubahan iklim.
3. Tantangan yang terjadi adalah belum adanya kesamaan persepsi di antara pemangku kepentingan mengenai konsep, prinsip, aturan, dan pelaksanaan Keuangan Berkelanjutan, sehingga perlu pelatihan dan pendidikan terus-menerus.
4. Tantangan untuk mendorong implementasi kegiatan bisnis yang ramah lingkungan, termasuk proyek-proyek energi terbarukan dan efisiensi energi.
5. Tantangan dari sisi eksternal yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan Bank, misalnya adanya peraturan pemerintah, kondisi ekonomi global, atau perubahan kebutuhan masyarakat.

Mayapada has adapted the sustainable financial principles, gradually. The Bank also reviews the opportunities and challenges faced in implementing sustainable finance, including:

1. *Collaboration opportunities are wide open between institutions, both banking and non-banking, including for the human resource understanding and competencies development on sustainable finance. Likewise, the cooperation to evaluate the sustainable finance program activities.*
2. *Opportunities to absorb the financing sectors in supporting the Sustainable Development Goals, for example environmentally friendly transportation projects, green infrastructure, renewable energy, and business activities related to mitigation and adaption of climate change.*
3. *The challenges that occur are that there is no common perception among stakeholders regarding the concepts, principles, rules, and implementation of Sustainable Finance, so that continuous training and education are required.*
4. *Challenges to encourage the environmentally friendly business activities implementation, including the projects of renewable energy and energy efficiency.*
5. *External challenges that potentially influence the Bank's sustainability, for example the existence of government regulations, global economic conditions, or changes in community needs.*



KINERJA KEBERLANJUTAN

SUSTAINABILITY PERFORMANCE



Kinerja Ekonomi
Economic Performance



Kinerja Sosial
Social Performance



Kinerja Lingkungan
Environmental Performance



Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan
Responsibilities for Sustainable Financial Products and/or Services Development

Sebagai langkah awal perjalanan menerapkan keuangan berkelanjutan, sejak tahun 2018, Bank Mayapada telah melakukan pelatihan keuangan berkelanjutan untuk seluruh pimpinan di Kantor Pusat, termasuk jajaran Direksi dan Komisaris. Selanjutnya, pelatihan dilakukan untuk Kepala Divisi, Wakil Kepala Divisi, dan Kepala Bagian Kantor Pusat, Kepala Cabang, dan Manajer Area di unit Mayapada Mitra Usaha. Pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran budaya keberlanjutan dan pentingnya penerapan prinsip keberlanjutan, baik untuk seluruh karyawan, nasabah dan debitur, serta mitra usaha agar bersama-sama mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

As an initial step in implementing sustainable finance, since 2018, Bank Mayapada has conducted sustainable finance training for all leaders at the Head Office, including the Directors and Commissioners. Further, the training was also conducted for Division Heads, Deputy Division Heads, and Manager of Head Office, Branch Manager, and Area Manager of Mayapada Mitra Usaha unit. The training purposes to increase awareness of sustainability culture and the importance of applying the sustainability principle, both for all employees, customers and debtors, as well as business partners to collectively support the Sustainable Development Goals.



Kinerja Ekonomi
Economic
Performance



Kinerja Sosial
Social
Performance



Kinerja Lingkungan
Environmental
Performance



**Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
*Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development*

Kinerja Ekonomi

Economic Performance



Rantai Pasokan [102-9, 204-1]

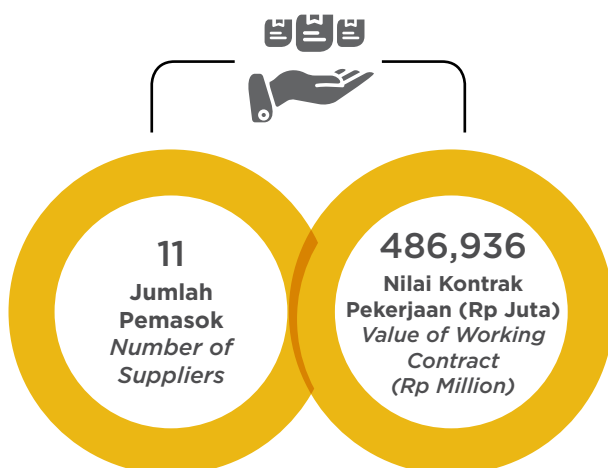
Rantai pasokan dan praktik pengadaan merupakan salah satu bagian terpenting untuk mendukung terlaksananya bisnis inti perusahaan. Praktik pengadaan di internal Bank Mayapada mencakup manajemen kontrak kerja, seleksi vendor, manajemen pengadaan barang dan jasa, sistem pengadaan, logistik, dan kepatuhan.

Mitra yang bekerja sama dengan Bank Mayapada di antaranya adalah mitra yang menyediakan perlengkapan kantor, peralatan kantor, *office boy*, penyedia sarana transportasi, jasa konsultan, dan jasa keamanan. Selain itu, beberapa universitas juga memberikan jasa konsultasi dan bekerja sama dengan Bank Mayapada.

Jumlah Pemasok dan Nilai Kontrak Pekerjaan Number of Suppliers and Work Contract Value

Jenis Pemasok: Lokal/nasional
Supplier Type: Local / national

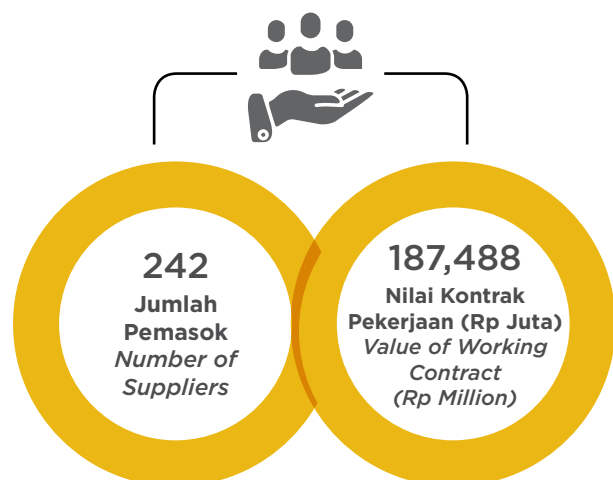
Pengadaan Barang Procurement of Goods



Keterangan:

- Data meliputi vendor yang dipotong PPh 23 dan berada di wilayah Jakarta.
- Ada beberapa vendor yang telah memiliki NPWP namun tidak melakukan koordinasi ke kantor pusat, hanya koordinasi dengan cabang.

Pengadaan Jasa Procurement of Services



Information:

- Data includes vendors withheld with income tax 23 and located in Jakarta area.
- There are several vendors who already have NPWP but do not coordinate with the head office, only coordinate with branches.



Kinerja Ekonomi

Di tahun 2019, Bank Mayapada mencatat pertumbuhan pendapatan bunga 11,81%. Pendapatan operasional, yang terdiri dari pendapatan bunga bersih dan pendapatan operasional lainnya. Pendapatan yang dikurangi biaya-biaya dan pengurangan lainnya, menghasilkan laba bersih sebesar Rp528,11 miliar, tumbuh 20,74% dari tahun lalu, dan mencapai 112,53% dari target yang ditetapkan.

Economic Performance

In 2019, Bank Mayapada recorded 11.81% of interest income growth. The operating income, which consisted of net interest income and other operating income. The revenue, after deducted by costs and others, resulting in a net profit of Rp528.11 billion, grew by 20.74% from previous year and reached by 112.53% of the target.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan

Direct Economic Value Generated and Distributed [201-1]

Dalam Juta Rupiah
In Million Rupiah

Uraian Description	2019	2018	2017
Nilai Ekonomi Dihasilkan Economic Value Generated			
Pendapatan bunga Interest income	8,938,464	7,994,584	6,984,499
Pendapatan operasional lainnya Other operating income	70,296	65,932	49,025
Jumlah nilai ekonomi dihasilkan Total economic value generated	9,008,760	8,060,516	7,033,524
Nilai Ekonomi Didistribusikan Economic Value Distributed			
Biaya operasi Operating costs	1,332,446	1,552,352	1,036,012
Pengeluaran untuk karyawan (gaji dan tunjangan) Expenditures for employees (salary and benefits)	929,751	873,560	694,562
Dividen Dividend	0	273,296	196,773
Pajak pada pemerintah Taxes on the government	256,076	163,518	243,741
Pengeluaran untuk kegiatan sosial dan kemasyarakatan Expenditures for social and community activities	13,851	39,360	15,924
Jumlah nilai ekonomi didistribusikan Total economic value distributed	2,532,124	2,902,086	2,187,012
Nilai Ekonomi Ditahan Economic Value Retained			
Nilai ekonomi ditahan (nilai ekonomi dihasilkan dikurangi nilai ekonomi didistribusikan) Economic value retained (economic value generated minus economic value distributed)	6,476,636	5,158,430	4,846,512

Kinerja Portofolio Berdasarkan Segmen [FS6]

Bank Mayapada mencatat pertumbuhan kredit yang positif. Portofolio kredit tumbuh Rp6,2 triliun atau 9,46%, melebihi target yang ditetapkan di awal tahun yaitu 4%. Penyaluran kredit terbesar ada di segmen kredit korporasi.

Melalui penyaluran kredit, Bank Mayapada turut mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia. Total portofolio kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) terhadap total kredit per akhir 2019 tercatat 17%.

Portfolio Performance by Segment [FS6]

Bank Mayapada recorded positive loan growth. The loan portfolio grew by Rp6.2 trillion or 9.46%, exceeded the target set at the beginning of the year, which was 4%. The biggest lending is in the corporate credit.

Through lending, Bank Mayapada also supports the Sustainable Development Goals (SDG) and the Sustainable Finance implementation in Indonesia. Total portfolio of sustainable business activities category (KKUB) to total loans as of the end of 2019 recorded by 17%.

Portofolio Kredit Berdasarkan Segmen Usaha (Rp miliar)

Loan Portfolio Based on Business Segment (Rp billion) [FS6]

Segmen Usaha Business Segment	2019	2018	2017
Korporasi Corporation	60,466	54,627	46,566
UMKM MSMEs	11,254	10,933	9,751
Konsumtif Consumer	162	110	103

Portofolio Kredit KKUB Berdasarkan Segmen Usaha (Rp miliar)

KKUB Loan Portfolio Based on Business Segment (Rp billion) [FS6]

Segmen Usaha Business Segment	2019	2018	2017
Korporasi Corporation	1,109	1,122	542
UMKM MSMEs	11,254	10,933	9,751

Komposisi kredit yang tergolong KKUB dan non-UMKM yaitu berasal dari segmen korporasi. Jumlah *outstanding* kredit KKUB segmen korporasi mencapai Rp1,1 triliun di tahun 2019.

Pembiayaan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) Non-UMKM [FS6]

Penyaluran kredit berwawasan LST non-UMKM di 2019, sebesar Rp135 miliar. Kredit berwawasan lingkungan disalurkan ke sektor usaha *real estate* dan konstruksi yang berwawasan lingkungan, serta perusahaan yang mengelola pertanian, perkebunan,

The loan composition classified as KKUB and non-MSMEs comes from corporation segment. The total outstanding loan of KKUB from corporation segment in 2019 reached by Rp1.1 trillion.

Financing in the Non-MSME Sustainable Business Activities Category (KKUB) [FS6]

ESG insights Non-MSMEs total lending in 2019 was Rp135 billion. Environmental-oriented loan channeled to the business sector of real estate and construction with an environmental perspective, and companies that manage agriculture, plantation and



dan kehutanan. Laporan portofolio kredit KKUB disajikan berdasarkan segmen usaha. Saat ini, Bank Mayapada belum melakukan pemetaan portofolio kredit berwawasan lingkungan berdasarkan wilayah operasional.

Prioritas Bank Mayapada pada dukungan kredit berwawasan lingkungan, yaitu pada sektor konstruksi dan ritel/perdagangan yang memenuhi persyaratan izin lingkungan. Di tahun 2019, tercatat kredit *outstanding* di sektor konstruksi yang masuk dalam KKUB adalah Rp719,33 miliar atau 2,28% dari total kredit *outstanding* di sektor konstruksi.

Sektor konstruksi dipilih sebagai salah satu prioritas pembiayaan KKUB berdasarkan signifikansi komposisi terbesar pada sektor ini, yaitu mencapai 45,96% dari total portofolio. Selain itu, masih cukup banyak permintaan kredit untuk sektor konstruksi di Indonesia, sehingga menjadi pertimbangan dalam menetapkan prioritas sektor.

forestry. KKUB loan portfolio reports are presented by business segment. At present, Bank Mayapada has not yet mapped an environmentally friendly loan portfolio based on operational areas.

Bank Mayapada's priority is to support environmentally loans, namely in the sectors of construction and retail/trade which meet the environmental permit requirements. In 2019, the outstanding loan in construction sector included in KKUB was Rp719.33 billion or 2.28% of of total outstanding loan in construction sector.

The construction sector was selected as one of KKUB's financing priorities based on the largest significance of composition in this sector, which reached by 45.96% from the total portfolio. In addition, there is still high loan demands for the construction sector in Indonesia and it becomes the consideration of determine sector priority.

Komposisi Portofolio Kredit KKUB - Non-UMKM (Rp miliar)

KKUB Loan Portfolio Composition - Non-MSMEs (Rp billion) [FS6]

Uraian Description	2019
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan <i>Management in Natural Resources and Sustainable Land Use</i>	67.33
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui Secara Nasional, Regional, atau Internasional <i>Buildings with Environmental Aspect that Comply with Recognized Standards or Certifications Nationally, Regionally, or Internationally</i>	322.53
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya (konstruksi berwawasan lingkungan) <i>Other Business Activities and/or Activities with Other Environmental Insights (environmentally based construction)</i>	719.33
Persentase kredit KKUB non-UMKM terhadap total kredit <i>Percentage of KKUB non-MSMEs loans to total loans</i>	2%

Pembiayaan pada UMKM

Salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia adalah keberadaan Usaha Mikro Kecil, dan Menengah (UMKM). Pelaku usaha UMKM jumlahnya diperkirakan akan terus bertambah setiap tahun. Dukungan pada UMKM dijelaskan dalam RAKB karena sejalan dengan agenda pemerintah terkait penerapan keuangan berkelanjutan. Bank Mayapada berusaha meningkatkan pertumbuhan kredit UMKM dengan penyaluran melalui Mayapada Mitra Usaha (MMU) kepada para pedagang pasar.

Persentase Portofolio Kredit pada UMKM (Rp miliar) Percentage of MSMEs Portfolio (Rp billion)

Uraian Description	2019	2018	2017
Jumlah kredit sektor UMKM Number of MSME sector loans	11,254	10,933	9,751
Persentase jumlah kredit UMKM terhadap total kredit Percentage of total MSME loans to total loans	15.66%	16.65%	17.28%

Perkembangan kredit UMKM yang ditujukan untuk modal kerja dan konsumsi, meningkat signifikan selama tahun 2019. Kredit UMKM akan terus ditambah melalui beberapa strategi, di antaranya meningkatkan kompetensi agen MMU, dan terus berupaya untuk menjangkau daerah yang memiliki potensi segmen mikro, kecil, dan menengah.

Financing for MSMEs

The existence of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) is one of the booster of economic growth in Indonesia. MSMEs Businessmen are expected to grow continually every year. Support for MSMEs is explained in the SFAP as it is in line with the government's agenda in implementing sustainable finance. Bank Mayapada strives to increase MSMEs loan growth by channeling through Mayapada Business Partners (MMU) to market traders.

The development for MSME loans which aimed to support working capital and consumption, has increased significantly during 2019. The loans for MSMEs will be added through several strategies, including improving the competence of MMU agents, and continuing reaching areas which have the potential of micro, small and medium segments.



Kinerja Ekonomi
*Economic
Performance*



Kinerja Sosial
*Social
Performance*



Kinerja Lingkungan
*Environmental
Performance*



**Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
*Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development*

Kinerja Sosial

Social Performance



Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara

Dalam memberikan layanan jasa keuangan maupun memasarkan produk-produk perbankan, Bank Mayapada menerapkan azas kesetaraan. Bagi seluruh nasabah dan debitur eksisting, maupun calon nasabah dan calon debitur yang datang ke Bank, akan dilayani dengan baik tanpa diskriminasi. Hal ini juga berlaku pada nasabah dan debitur berkebutuhan khusus/disabilitas. Bank akan tetap memberikan pembiayaan dan menawarkan produk tabungan kepada kelompok masyarakat berkebutuhan khusus sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kesetaraan Kerja [405-1]

Dalam manajemen sumber daya manusia, Bank Mayapada berkomitmen untuk memberikan kesempatan dan jenjang karir yang sama sesuai dengan kompetensi karyawan, baik wanita maupun pria. Kesempatan yang sama berlaku bagi setiap karyawan tanpa memandang latar belakang maupun gender. Kebijakan tersebut tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2019-2021, Bab III, Pasal 13.

Equality Services for Products and/or Services

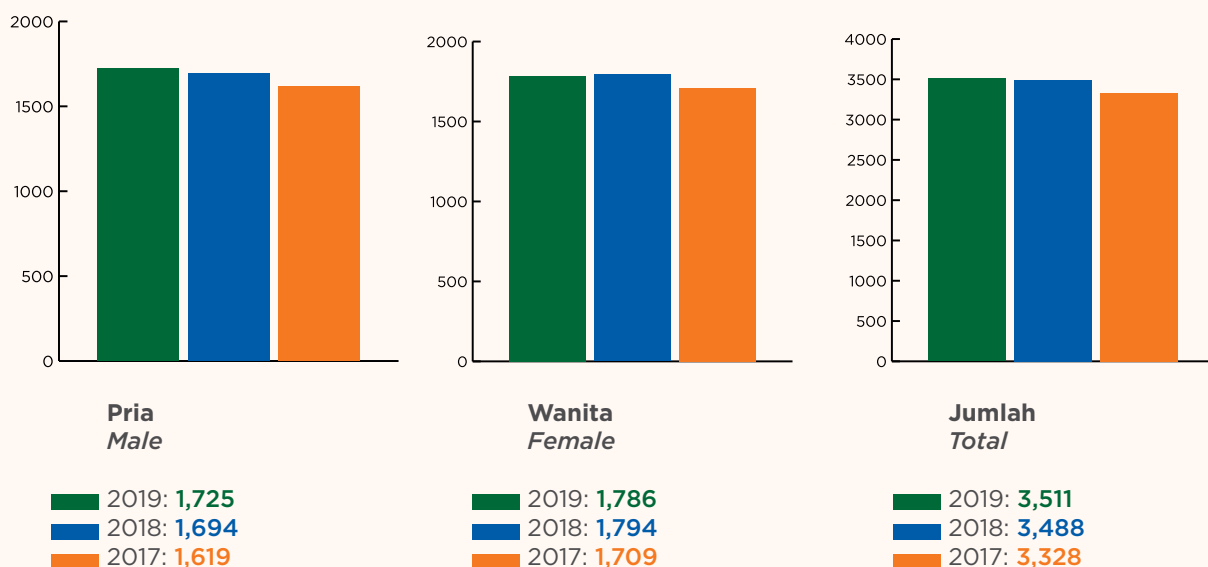
Bank Mayapada applies equality principle in providing financial services and marketing banking products. We will provide well services without discrimination for all existing customers and debtors, as well as prospective customers and debtors who come to the Bank. This also applies to customers and debtors with special needs/disabilities. The bank will continue to provide financing and offer savings products to the community groups with special needs, according to their needs.

Working Equality [405-1]

In human resource management, Bank Mayapada is committed to provide equal opportunities and career paths in accordance with employee competencies, both women and men. The same opportunities apply to every employee regardless of background or gender. The policy is stated in the Collective Labor Agreement (CLA) 2019-2021, Chapter III, Article 13.

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender

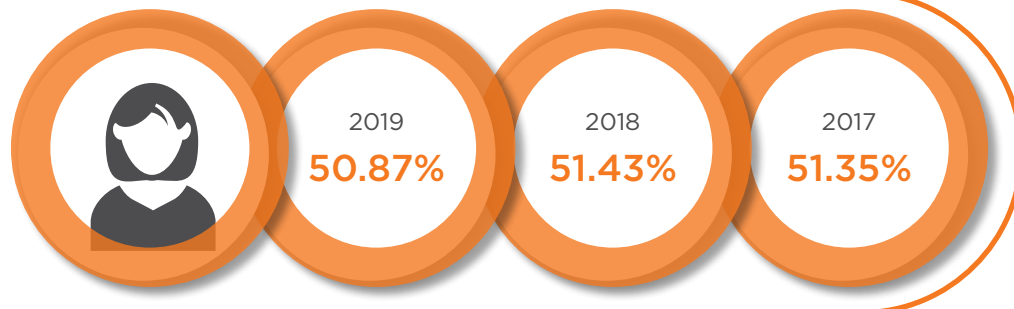
Number of Employees by Gender [405-1]





Jumlah Karyawan Wanita Dibandingkan Total Karyawan

*The Number of Female
Employees Compared
to Total Employees*



Komposisi dan Struktur Manajemen Tahun 2019

Management Composition and Structure in 2019 [405-1]

Uraian Description	Gender		Kelompok Usia Age Group		
	Pria Male	Wanita Female	<30	31-50	>51
Komisaris dan Direktur Commissioner and Director	12	2	0	5	9
Kepala Divisi dan Area Manager MMU Head of Division and MMU Manager Area	36	9	0	27	18
Kepala Bagian dan Kepala Grup Head of Department and Head of Group	131	151	15	215	52
Kepala Seksi dan Komite Head of Section and Committee	162	239	81	299	21
Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu Head of Branch and Sub-Branch	48	74	1	93	28
Pimpinan Unit MMU Head of MMU Unit	64	6	1	68	1
Staf Senior Senior Staff	70	59	19	105	5
Staf Staff	1,189	1,231	1,331	1,046	43
Wakil Kepala Bagian dan Wakil Kepala Divisi Deputy Head of Department and Deputy Head of Division	10	4	0	10	4
Wakil Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu Deputy Branch Manager and Sub-Branch	3	11	1	9	4
Jumlah Total	1,725	1,786	1,449	1,877	185

Perekrutan dan Perputaran Karyawan [401-1]

Di setiap penerimaan calon karyawan, Bank Mayapada menerapkan azas kesetaraan. Selama tahun 2019, terdapat 346 orang karyawan baru untuk mengisi kebutuhan pekerjaan dan mendukung perkembangan Perusahaan. Bank juga memberikan kesempatan untuk magang bagi mahasiswa yang akan atau baru lulus agar dapat mengenal dan belajar menerapkan pengetahuannya dalam dunia kerja. Kami memastikan sinergi antara terjaminnya hak-hak karyawan, termasuk karyawan magang, dan iklim kerja yang kondusif untuk menjaga tingkat perputaran (*turnover*).

Employee Recruitment and Turnover [401-1]

Bank Mayapada applies the equality principle in the recruitment process. During 2019, there were 346 new employees to fill the vacancy and support the Company's development. The Bank also provides opportunities for students internships who are about to graduate or have recently graduated so they can receive knowledge and learn to apply their knowledge in the work. We ensure the synergy between ensuring the rights of employees, including interns, and a conducive work environment to maintain turnover.

Perputaran Karyawan Berdasarkan Gender

Employee Turnover by Gender [405-1]

Keterangan Information	2019		2018		2017	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
Karyawan masuk rekrutmen <i>Employees in through recruitment</i>	157	189	252	223	148	234
Karyawan keluar, karena: <i>Employees leave, due to:</i>						
• Mengundurkan diri <i>Resign</i>	139	174	140	158	144	168
• Pensiun <i>Retire</i>	2	6	11	4	3	2
• Meninggal <i>Died</i>	1	1	1	1	0	0
Tingkat perputaran (%) <i>Turnover rate (%)</i>	9.20%		9.03%		9.50%	



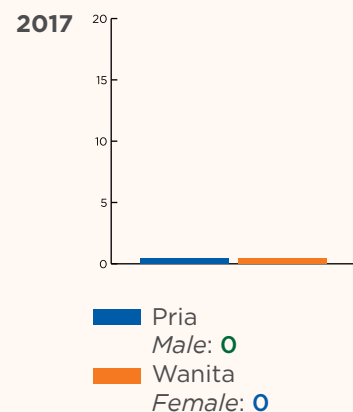
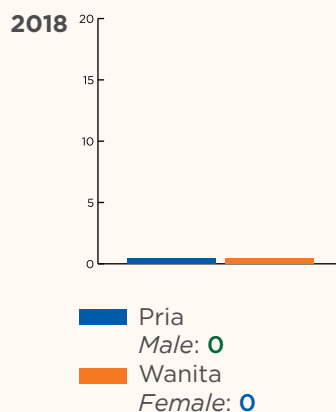
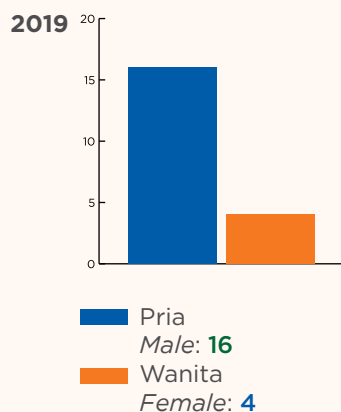


Perputaran Karyawan Berdasarkan Usia

Employee Turnover by Age [401-1]

Keterangan Information	2019			
	21-30	31-40	40-50	>50
Karyawan masuk rekrutmen Employees in through recruitment	265	68	11	2
Karyawan keluar, karena: Employees leave, due to:				
• Mengundurkan diri Resign	174	113	21	5
• Pensiun Retire	0	0	1	7
• Meninggal Died	1	0	1	0

Karyawan Magang Internship



Menghargai Hak Asasi Manusia (HAM)

Dalam menjalankan praktik manajemen SDM, Bank Mayapada senantiasa menghargai hak asasi manusia (HAM), termasuk pada saat menjalin relasi dengan pemangku kepentingan.

Usia Minimum Bekerja dan Waktu Kerja [401-3]

Bank berkomitmen untuk tidak mempekerjakan karyawan di bawah umur sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan, yaitu minimum 18 tahun. Selain itu, dipastikan tidak ada praktik kerja paksa di lingkungan Bank Mayapada. Pengaturan rentang waktu kerja dan waktu istirahat terdapat pada PKB, termasuk pengaturan cuti bagi karyawan pada Bab V pasal 20.

Respect to Human Rights

Bank Mayapada always respects to human rights (HAM), including when establishing relationships with stakeholders, as a part of HR management practices.

Minimum Working Age and Working Time [401-3]

The Bank is committed for not to employ underage employees in accordance with labor regulations, which is a minimum of 18 years. In addition, there are no forced labor practices in Bank Mayapada. Working and resting time are stipulated in the CLA, including leave arrangements for employees in Chapter V article 20.

Bank memberikan jaminan kepada karyawan wanita yang selesai menjalani cuti melahirkan (90 hari kalender) untuk diterima bekerja kembali dan mendapatkan hak-haknya seperti semula. Hingga akhir 2019, terdapat 116 karyawan wanita yang menjalani cuti melahirkan. Jaminan yang sama juga diberikan kepada karyawan yang menjalani cuti panjang untuk ibadah haji (40 hari kalender). Perusahaan memastikan mereka dapat kembali bekerja dan mendapat seluruh haknya, setelah selesai menjalankan ibadah.

Kebebasan Berserikat

Bank Mayapada berupaya mendorong terciptanya hubungan industrial yang harmonis dengan seluruh karyawan. Perusahaan memberikan kebebasan karyawan untuk berserikat dan menjadi anggota koperasi. Karyawan telah membentuk Serikat Karyawan yaitu Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) yang beranggotakan perwakilan manajemen dan karyawan, yang keberadaannya didukung dan difasilitasi oleh perusahaan. Sementara itu, koperasi yang aktif berjalan yaitu Koperasi Kesejahteraan Karyawan.

Dalam menjamin adanya komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dan karyawan, secara berkala diadakan rapat *bipartite/tripartite* yang melibatkan SPBM. Serikat Karyawan juga terlibat dalam penyusunan dan pembaharuan PKB. Selama tahun 2019, telah dilakukan dua kali pertemuan forum kemitraan dan rapat yang melibatkan SPBM.

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [102-41]

Bank Mayapada memiliki Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berisi ketentuan hubungan industrial antara perusahaan dan karyawan. PKB yang berlaku saat ini adalah PKB Periode 2019-2021, yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor Kep. 245/PHIJSK-PK/PKB/X/2019. Semua karyawan tetap Bank Mayapada dilindungi oleh PKB.

The Bank provides guarantees for female employees who have completed maternity leave (90 calendar days) to be accepted return to work and get their rights as before. As of the end of 2019, there were 116 female employees on maternity leave. The same guarantee is also given to employees who have long leave for Hajj (40 calendar days). The company ensures that they can return to work and get all their rights, after completing their leaves.

Freedom of Association

Bank Mayapada encourages the harmonious industrial relations with all employees. The company provides freedom to employees to unite and become a member of cooperative. Employees have formed a Labour Union, namely Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM), which consists of management and employees representatives. Bank Mayapada supports and facilitates this Labour Union's existence. Meanwhile, the cooperative for employees which actively well-running is Koperasi Kesejahteraan Karyawan.

Regular bipartite/tripartite meetings are held to ensure good communication between the Company and employees, involving SPBM. Employees' unions are also involved in the CLA formulation and renewal. During 2019, there were two partnership forum meetings and a meeting involving SPBM.

Collective Labor Agreement (CLA) [102-41]

Bank Mayapada has a Collective Labor Agreement (CLA), which contains provisions on industrial relations between Companies and employees. The current CLA is the 2019-2021 period, which has been approved by the Ministry of Manpower of the Republic of Indonesia Number Kep. 245/PHIJSK-PK/PKB/X/2019. All Bank Mayapada permanent employees are protected by the CLA.



Remunerasi Karyawan [102-35, 401-2, 405-2, FS2]

Bank Mayapada memberikan imbal jasa pekerjaan atau remunerasi sesuai dengan beban dan posisi kerja. Pembayaran remunerasi juga merupakan bagian dari nilai ekonomi langsung yang didistribusikan. Pemberian remunerasi tidak membedakan *gender*. Namun, perbedaan dapat terjadi karena status ketenagakerjaan, jenjang jabatan, prestasi kerja, dan lama kerja. Bentuk remunerasi antara lain gaji pokok, tunjangan, dan insentif lainnya.

Employee Remuneration [102-35, 401-2, 405-2, FS2]

Bank Mayapada provides remuneration in accordance with workload and position. Remuneration is a part of the direct economic value distributed. Remuneration is given without any gender differentiation. However, differences can occur due to employment status, position levels, work performance, and length of work. Remuneration consists of basic salary, benefits, and other incentives.

Komponen Remunerasi dan Tunjangan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan

Remuneration Components and Benefits Based on Employment Status [401-2]

Bentuk Manfaat Benefits	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contract Employees
Gaji pokok dan asuransi jiwa <i>Basic salary and Life insurance</i>	Ada <i>Available</i>	Ada <i>Available</i>
Tunjangan Kesehatan dan kelahiran <i>Health and Birth Benefits</i>	Ada <i>Available</i>	Ada <i>Available</i>
Tunjangan disabilitas dan cuti <i>Disability and leave allowances</i>	Ada <i>Available</i>	Tidak <i>Not Available</i>
Tunjangan kecelakaan kerja dan pensiun <i>Work accident and pension benefits</i>	Ada <i>Available</i>	Ada <i>Available</i>
Kesempatan memiliki saham <i>Employees-owned shares opportunity</i>	Ada <i>Available</i>	Tidak <i>Not Available</i>
Tunjangan hari raya, komunikasi, dan bahan bakar <i>Feast, communication, and fuel allowances</i>	Ada <i>Available</i>	Ada <i>Available</i>

Seluruh (100%) remunerasi bagi karyawan tetap dengan posisi terendah dibayarkan sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) daerah tempat karyawan bekerja. Kebijakan ini berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

All (100%) remuneration for permanent employees with the lowest position is paid according to the Provincial Minimum Wage (UMP) of the area where the employee works. This policy applies to all branch offices in Indonesia.

Kewajiban Rencana Manfaat Pasti untuk Pensiun [201-3]

Distribusi nilai ekonomi salah satunya juga diberikan untuk karyawan yang akan memasuki usia pensiun. Kewajiban atas rencana manfaat pasti yang diperoleh karyawan, sebagian dibayarkan oleh perusahaan dan sebagian dibebankan pada pekerja. Perusahaan berkontribusi 1% dan karyawan menanggung 1% dari jumlah iuran pensiun yang harus dibayarkan setiap bulan. Seluruh karyawan tetap didaftarkan untuk mendapat rencana manfaat pensiun. Bank bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan dalam pengelolaan program pensiun.

Obligation of a Definite Benefit Plan for Pension [201-3]

One of the distributions of economic value is also given to employees who will be retired. Employees will receive pension benefit plan which is partly paid by the Company and partly borne by the employee. The company contributes 1% and employees bear 1% of the total pension contributions that shall be paid monthly. All permanent employees are registered to receive a pension benefit plan. The Bank works closely with BPJS Ketenagakerjaan in managing the pension program.

Usia pensiun karyawan Bank Mayapada ditetapkan 57 tahun. Di tahun 2019, terdapat delapan orang karyawan yang memasuki usia pensiun. Pesangon yang didistribusikan kepada mereka berjumlah Rp23,36 miliar.

The retirement age for Bank Mayapada employees is at 57 years old. In 2019, there were eight employees on the retirement age. There was Rp23.36 billion for severance pay distributed to them.



Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Lingkungan dan tempat kerja yang nyaman dapat meningkatkan suasana kondusif untuk bekerja. Bank Mayapada sangat memperhatikan lingkungan bekerja yang layak bagi karyawannya. Demikian pula aspek keamanan dan kesehatan dalam bangunan yang dilengkapi dengan alat pemadam api ringan, obat-obatan untuk pertolongan pertama pada kecelakaan. Keamanan gedung di Kantor Pusat dikelola oleh *Building Management* dan *Security BMI*, sedangkan di lokasi kantor cabang dipantau oleh *Security BMI*. Bank bekerja sama dengan Mayapada Hospital untuk memberikan layanan Kesehatan yang prima kepada seluruh insan Mayapada.

Decent and Safe Working Environment

A comfortable environment and working place can improve the conducive atmosphere to work. Bank Mayapada is concerned in providing a decent work environment for its employees. Likewise, the buildings safety and health aspects are equipped with light fire extinguishers, medicines for first aid in accidents. Building security at the Head Office is managed by Building Management and BMI Security Guards, while at branch offices monitored by BMI Security Guards. Bank works closely with Mayapada Hospital to provide excellent health services to all employees.



Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan [404-1, 404-2, 404-3]

Manajemen SDM memperhatikan kualitas dan kompetensi setiap karyawan. Setiap tahunnya, Bank selalu mengadakan pelatihan dan pengembangan kemampuan untuk seluruh karyawan. Bank telah memiliki pusat pendidikan dan pelatihan yang dimanfaatkan untuk pelatihan internal. Selain itu, Bank juga mengirimkan karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh lembaga eksternal.

Pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan dilakukan melalui metode pembelajaran kelas (*in class*), *on the job training* (OJT), *roleplay*, dan diskusi grup. Materi pelatihan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada industri perbankan, namun juga terkait kepemimpinan, pengembangan kepribadian, dan komunikasi.

Selama tahun 2019, pelatihan telah diberikan kepada 2.922 orang karyawan. Secara umum, sebanyak 83,22% dari total seluruh karyawan telah menerima pelatihan dan pengembangan kemampuan dengan berbagai topik. Jumlah jam pelatihan sebanyak 4.432 jam, dengan rata-rata jam pelatihan per karyawan adalah 32 jam/tahun. Dana yang dikeluarkan untuk menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan sebesar Rp41,99 miliar.



Training and Capabilities Development

[404-1, 404-2, 404-3]

The HR management pays attention to each employees' quality and competence. Every year, the Bank always conducts training and capabilities development for all employees. The Bank already has an education and training center that is utilized for internal training. In addition, the Bank also sends employees to get education and training conducted by external institutions.

Training and capabilities development of employees are carried out through classroom learning methods, on the job training (OJT), roleplaying, and group discussions. The training material provided is not only oriented to banking industry, but also related to leadership, personality development, and communication.

During 2019, there were 2,922 employees received training. In general, 83.22% of all employees have received training and capabilities development on various topics. The total number of training hours was 4,432 hours, with an average training hour per employee of 32 hours/year. The funds spent for training and development reached by Rp41.99 billion.



Pelatihan di 2019
Trainings in 2019 [404-1, 404-2]

Jenis Pelatihan <i>Type of Trainings</i>	Jumlah Peserta <i>Number of Participants</i> (a)	Jumlah Jam Pelatihan & Pendidikan <i>Number of Hours for Training & Education</i> (b)	Jam Pelatihan & Pendidikan per Karyawan <i>Training & Education Hours per Employee</i> (b) : (a)
<i>Soft skill</i> (seperti <i>refreshment</i> , <i>awareness</i> , perkreditan) <i>Soft skills</i> (such as <i>refreshment</i> , <i>awareness</i> , <i>loans</i>)	4,747	2,040	0.43
<i>Hard skill</i> /teknis operasional (seperti teknis praktik perbankan untuk <i>frontliners</i>) <i>Hard skills/operational technical</i> (such as <i>banking practices technical for front-liners</i>)	5,675	1,832	0.32
Manajerial dan kepemimpinan <i>Managerial and leadership</i>	767	560	0.73
Jumlah <i>Total</i>	11,189	4,432	1.48

Rerata Jam Pelatihan Karyawan Berdasarkan Gender
Average Employee Training Hours by Gender [404-1]

Gender	Jumlah Karyawan <i>Number of Employees</i> (a)	Jam Pelatihan <i>Training Hours</i> (b)	Jam Pelatihan Per Karyawan <i>Training Hours Per Employee</i> (b) : (a)
Wanita <i>Female</i>	1,565	2,278	1.45
Pria <i>Male</i>	1,357	2,154	1.58
Jumlah <i>Total</i>	2,922	4,432	3.03

Rerata Jam Pelatihan Karyawan Berdasarkan Level Jabatan
Average Employee Training Hours by Position [404-1]

Level Jabatan <i>Position</i>	Jumlah Karyawan <i>Number of Employees</i> (a)	Jam Pelatihan <i>Training Hours</i> (b)	Jam Pelatihan per Karyawan <i>Training Hours per Employee</i> (b) : (a)
Manajemen Puncak <i>Top Management</i>	14	144	10.28
Manajemen Madya <i>Middle Management</i>	480	680	1.41
Manajemen Pelaksana <i>Managing Management</i>	3,017	3,608	1.19
Jumlah <i>Total</i>	3,511	4,432	12.88



Sistem Pengelolaan Kinerja [404-3]

Pengelolaan kinerja Bank diperlukan guna menyelaraskan seluruh elemen di dalam organisasi terhadap sasaran strategis dan Indikator Kinerja Utama (KPI). Dalam praktiknya, tahapan pengelolaan kinerja Bank Mayapada terbagi menjadi tiga proses, yaitu:

a. Perencanaan Kinerja (*Performance Planning*)

Bank Mayapada melakukan perencanaan kinerja dengan mengolah faktor internal (*strength and weakness*) dan faktor eksternal (*threat dan opportunity*) untuk menetapkan sasaran strategis perusahaan (*strategic objectives*). Sasaran strategis yang telah ditetapkan kemudian menjadi fokus atau prioritas dari perencanaan kinerja divisi dan perencanaan kinerja individu.

Performance Management System [404-3]

Bank performance management is needed to align the all elements in the organization with the strategic objectives and Key Performance Indicators (KPIs). In practice, the Bank Mayapada performance management stage is divided into three processes, namely:

a. *Performance Planning*

Bank Mayapada conducts performance planning by processing internal factors (strengths and weaknesses) and external factors (threats and opportunities) to set the company's strategic goals (strategic objectives). Strategic targets that have been set, then become the focus or priority of the division's performance planning and individual performance planning.

b. Telaah Kinerja (*Performance Review*)

Bank Mayapada melakukan telaah kinerja secara berkala guna memastikan implementasi kegiatan usaha selaras dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Telaah kinerja yang dilakukan secara berkala juga penting untuk menyesuaikan kembali target atau sasaran dengan mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang terjadi selama tahun berjalan.

c. Penilaian Kinerja (*Performance Evaluation*)

Penilaian kinerja dilakukan sekurang-kurangnya setahun sekali. Nilai kinerja akan menjadi salah satu faktor yang menentukan penyesuaian remunerasi berbasis kinerja. Selain menjadi faktor untuk menentukan remunerasi, nilai kinerja juga menjadi salah satu pertimbangan untuk meningkatkan karir dan manajemen talenta.

b. Performance Review

Bank Mayapada conducts regular performance reviews to ensure the business activities implementation is in line with the predetermined plans. Regular performance reviews are also important to readjust targets or goals by considering internal and external factors occurred during the year.

c. Performance Evaluation

Performance appraisals are carried out at least once a year. The performance value will be one of the factors which determines the performance-based remuneration adjustment. Besides being a factor for determining remuneration, the performance value is also one of the considerations to improve career and talent management.

Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan

[FS13, FS14, FS16]

Pemerintah memiliki komitmen untuk memperkenalkan dan memberikan edukasi pengelolaan keuangan pada seluruh lapisan masyarakat. Kegiatan inklusi dan literasi keuangan menjadi kewajiban bagi semua bank, termasuk Bank Mayapada. Bank belum memiliki program maupun produk khusus untuk mendukung inklusi dan literasi keuangan, namun demikian Bank melakukan kegiatan inklusi dan literasi keuangan secara berkala untuk memberikan edukasi perbankan kepada masyarakat.

Literasi Keuangan

Bank Mayapada melaksanakan kegiatan literasi keuangan di sekolah-sekolah hingga perguruan tinggi dan universitas. Di tahun 2019, literasi keuangan telah disampaikan kepada 1.325 peserta yang tersebar di empat wilayah yaitu Bogor, Depok, Tangerang, dan Jakarta. Peserta yang menerima literasi keuangan berasal dari 10 sekolah dasar, satu sekolah menengah pertama, satu sekolah menengah atas, serta satu perguruan tinggi negeri.

Financial Literacy and Financial Inclusion

[FS13, FS14, FS16]

The government is committed to introduce and provide financial management education to all society at any levels. The Financial inclusion and literacy activities are mandatory for all banks, including Bank Mayapada. The Bank does not yet have a specific program or product to support branchless bank and literacy, however the Bank conducts branchless bank and literacy activities on a regular basis to provide banking education to the community.

Financial Literacy

Bank Mayapada conducted financial literacy activities in schools, colleges, and universities. In 2019, financial literacy was delivered to 1,325 participants across four regions, namely Bogor, Depok, Tangerang, and Jakarta. The participants came from 10 elementary schools, one junior high school, one senior high school, and one state university.



Untuk mendukung literasi keuangan, Bank Mayapada bekerja sama dengan My TV dalam menyampaikan iklan terkait topik manfaat menabung, tips menabung yang baik, dan himbauan untuk bertransaksi melalui *electronic channel*. Edukasi pengelolaan keuangan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan manajemen finansial bagi masyarakat luas.

In order to support financial literacy, Bank Mayapada collaborates with My TV in delivering advertisements related to saving benefits, good savings tips, and encouragement to transact through electronic channels. Financial management education is expected to increase knowledge and financial management for wide community.

Inklusi Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan melakukan inisiatif Program LAKU Pandai, yaitu layanan keuangan tanpa kantor untuk menjangkau masyarakat yang berada di wilayah sulit terjangkau dalam rangka inklusi keuangan. Bank Mayapada belum memiliki program atau produk LAKU Pandai.

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan

Adanya layanan keuangan inklusif akan membantu masyarakat yang belum *bankable*, di wilayah tertinggal yang jauh dari perkotaan, kantor cabang, maupun ATM untuk tetap dapat melakukan transaksi keuangan. Peran agen yang membantu transaksi keuangan tanpa kantor ini memberi dampak positif karena memberikan kemudahan transaksi perbankan. Namun demikian, agen perantara perlu memiliki integritas tinggi terhadap pekerjaan mereka, karena kegiatan tersebut berisiko pada *fraud*. Jika teridentifikasi *fraud*, maka hal tersebut akan memberikan dampak negatif bagi Bank dan nasabah. Dampak negatif ini akan menyebabkan nasabah kehilangan kepercayaan, berpotensi kehilangan uang yang disimpan, dan kegagalan transaksi yang penting bagi mereka.

Financial Inclusion

The Financial Services Authority has initiated the LAKU Pandai Program, which is a financial service without an office to reach people in difficult-to-reach areas in the context of financial inclusion. Bank Mayapada doesn't have a LAKU Pandai program or product yet.

The Positive and Negative Impacts of Financial Literacy and Branchless Bank

The financial inclusion services will help people who are not yet bankable, in underdeveloped areas far from urban areas, branch offices, and ATMs to continue to be able to conduct financial transactions. The role of agents who help financial transactions without an office has a positive impact as it provides convenience in banking transactions. However, intermediary agents need to have high integrity towards their work, as these activities are at fraud risk. If fraud is identified, it will have a negative impact on the Bank and customers. This negative impact will cause customers lose their trust, potentially lose their money, and the failure of their important transactions.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat [418-1]

Setiap nasabah yang mendapatkan dampak negatif atas layanan perbankan, berhak menyampaikan pengaduan. Di Bank Mayapada, pengaduan nasabah, termasuk masyarakat, dibedakan menjadi:

1. Masyarakat selaku nasabah yang melaporkan hal-hal seperti pengaduan, dan ketidakpuasan terkait produk dan layanan perbankan, dugaan *fraud* yang dilakukan oleh karyawan, dan lainnya;

Community Grievance Mechanism [418-1]

Every customer who has a negative impact on banking services, has the right to submit complaints. At Bank Mayapada, customer complaints, including the public, can be divided into:

1. *The community as a customer who reports information, such as complaints and dissatisfaction related to banking products and services, suspected fraud committed by employees, and others;*



2. Masyarakat umum nasabah maupun bukan nasabah, yang melaporkan pengaduan atas kegiatan Bank Mayapada yang bersinggungan dengan mereka, seperti kegiatan pemasaran produk dan layanan perbankan, kegiatan sosial, dan lainnya.

Untuk memberikan respon atas pengaduan yang diterima, Bank memiliki mekanisme dan unit yang menangani pengaduan nasabah. Pengaduan dapat disampaikan melalui myCALL, yaitu *call center* yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 1-5000-29, atau melalui *e-mail* customer.care@bankmayapada.com. Keberadaan Unit Layanan Pengaduan Konsumen akan terus meningkatkan kualitas dalam menindaklanjuti setiap pengaduan, serta menyelesaikan setiap pengaduan dengan baik, serta memberikan perlindungan kerahasiaan pelapor sesuai dengan peraturan.

2. *The general public, both customers and non-customers, who report complaints about Bank Mayapada activities that are in contact with them, such as marketing products activities and banking services, social activities, and others.*

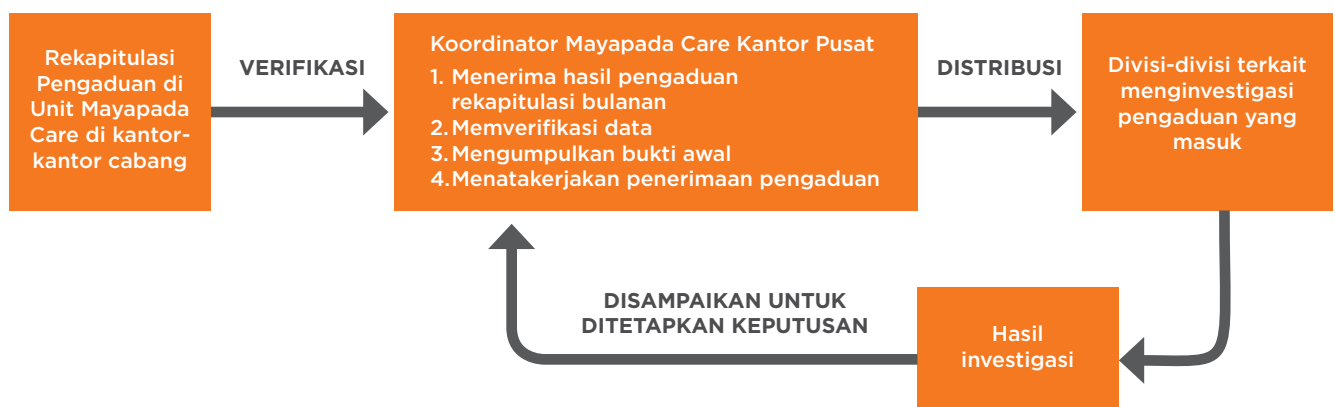
To respond to complaints received, the Bank has a mechanism and unit that handles customer complaints. The complaints can be submitted via myCALL, which is a call center that operates 24 hours through: 1-5000-29, or via e-mail: customer.care@bankmayapada.com. The Consumer Complaints Service Unit will continue to improve the quality in following up on every complaint, as well as resolving each complaint properly, as well as providing confidentiality protection of the reporter, in accordance with regulations.

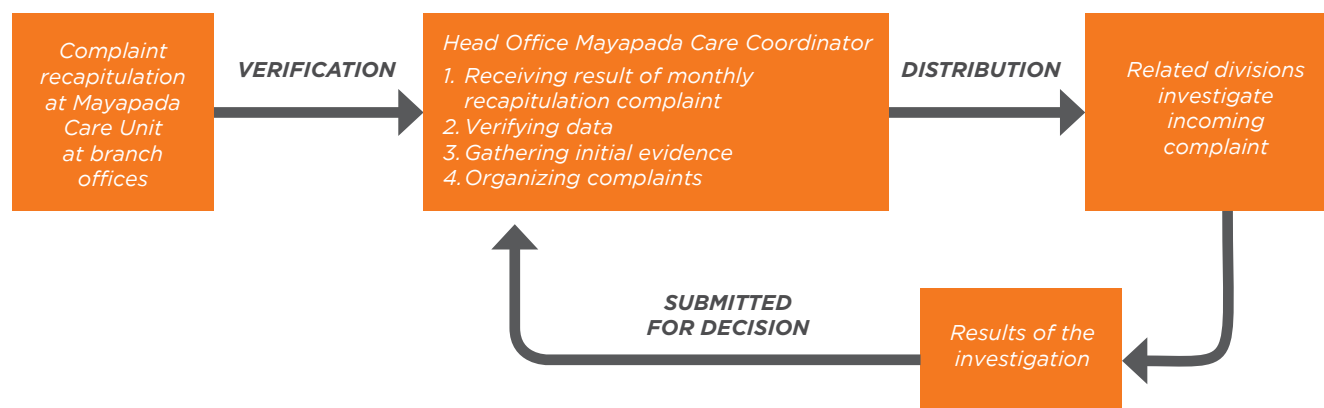


Pengaduan nasabah atau masyarakat umum, baik yang masuk melalui myCALL maupun saluran lainnya seperti *e-mail* atau sosial media, akan diteruskan ke Koordinator Mayapada Care di Kantor Pusat untuk dilakukan tindak lanjut penyelesaian.

Customers' or general public's complaints, whether through myCALL or other channels, such as e-mail or social media, will be forwarded to the Mayapada Care Coordinator at the Head Office for settlement.

Mekanisme Penerimaan Pengaduan Nasabah *Mechanisms for Receiving Customer Complaints*





Setiap pengaduan yang masuk ke myCALL wajib diselesaikan sesuai *service level agreement* (SLA) dengan waktu penyelesaian yang berbeda-beda untuk setiap permasalahan. Pada 2019, myCALL melayani 3.656 panggilan telepon. Pengaduan yang diterima sebagian besar terkait dengan pertanyaan seputar produk dan jasa, serta permintaan blokir kartu. Pengaduan terbanyak yang diterima terkait informasi mutasi debit pada lima transaksi terakhir.

Every complaint that received by myCALL shall be resolved in accordance with a service level agreement (SLA) with a different settlement time for each problem. In 2019, myCALL served 3,656 phone calls. Complaints received were mostly related to questions about products and services, and card blocking requests. Most complaints were received related to debit mutation information in the last five transactions.

Jumlah Pengaduan dan Persentase Penyelesaian Number of Complaints and Percentage of Settlement

Tahun Year	Jumlah Pengaduan Number of Complaints	Pengaduan Diselesaikan sesuai SLA Complaints Completed in accordance with SLA	Persentase Penyelesaian Percentage of Completion (%)
2019	1,204	1,204	100%
2018	666	666	100%

Di sepanjang tahun 2019, terdapat 3.656 pengaduan yang masuk melalui myCALL dan e-mail. Divisi terkait telah melakukan tindak lanjut pada seluruh pengaduan. Apabila nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh Bank tidak memenuhi harapan nasabah, maka proses dapat dilanjutkan melalui layanan mediasi Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Throughout 2019, there were 3,656 complaints coming through myCALL and e-mail. The related division has followed up all complaints. If the customer feels that the solution provided does not meet their expectations, then the process can be continued through mediation services of Bank Indonesia, the Financial Services Authority, or alternative dispute resolution institutions.



Kegiatan Sosial Bagi Masyarakat

Salah satu bentuk tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJSL) adalah pemberdayaan masyarakat. Di tahun 2019, Bank Mayapada belum melaksanakan program pemberdayaan untuk masyarakat, namun demikian Bank memberikan bantuan sosial tunai dan non-tunai kepada masyarakat. Bantuan diberikan antara lain dalam bentuk beasiswa, sembako, sumbangan tunai dan non-tunai, serta bantuan sosial lainnya. Selain bantuan sosial, Bank Mayapada beberapa kali menyelenggarakan pelatihan tentang UMKM kepada masyarakat yang merupakan debitur UMKM.

Social Activity to the Community

One form of social and environmental responsibility (TJSL) is community development. In 2019, Bank Mayapada had not yet implemented community development program, however Bank Mayapada provides cash and non-cash social assistance to the community. The form of assistance which given, among others are scholarships, basic necessities, cash and non-cash donations, as well as other social support. In addition to social assistance, Bank Mayapada conducted MSMEs training several times for public who are MSME debtors.



Realisasi Kegiatan Sosial Social Activities Realization

Bantuan tunai Cash assistance



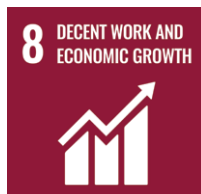
- Bantuan beasiswa;
- Sumbangan tunai untuk panti asuhan.
- *Scholarship assistance;*
- *Cash donation to orphanage.*

Bantuan non-tunai Non-cash assistance



- Bantuan sembako bagi masyarakat kurang mampu dan dukungan berbagai acara kegiatan masyarakat;
- Bantuan sembako untuk panti asuhan;
- Sumbangan natura untuk korban bencana alam.
- *Basic necessities assistance to underprivileged communities and support of various community activities;*
- *Basic necessities assistance to orphanage.*
- *Natura donation to victims of natural disasters.*

Pelatihan UMKM MSME training



Bank Mayapada telah memberikan pelatihan UMKM kepada debitur pada tahun 2016 diadakan di Kediri, Semarang, dan Solo dengan total peserta sebanyak 60 orang. Pada tahun 2019, pelatihan UMKM diadakan di Jakarta dan dihadiri 15 orang peserta. *Bank Mayapada provided MSME training to debtors in 2016 which held in Kediri, Semarang, and Solo with a total of 60 participants. In 2019, the UMKM training held in Jakarta with 15 participants.*

Donor darah Blood donation



Kegiatan donor darah minimal setahun sekali diselenggarakan di Kantor Pusat Bank Mayapada.

The blood donation activity is performed at least once a year at Bank Mayapada Headquarters.





Kinerja Ekonomi
*Economic
Performance*



Kinerja Sosial
*Social
Performance*



Kinerja Lingkungan
*Environmental
Performance*



**Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
*Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development*

Kinerja Lingkungan

Environmental Performance

Penggunaan Material

Dalam kegiatan operasionalnya, Bank Mayapada belum menggunakan material ramah lingkungan. Namun demikian, Bank berupaya mendukung budaya ramah lingkungan yang mulai diterapkan di kantor pusat dan cabang. Salah satu upaya ini adalah himbauan untuk efisiensi pemakaian kertas dengan memanfaatkan surat elektronik, *e-billing*, *e-statement*, dan aplikasi elektronik lainnya.

Penggunaan Energi

Guna menunjang kegiatan operasional perbankan, Bank Mayapada membutuhkan energi berupa listrik yang dipasok dari PT PLN (Persero) Tbk. Di kantor pusat dan beberapa kantor cabang juga terdapat genset berbahan bakar solar untuk menunjang implementasi (*near*) *zero downtime* dalam memberikan informasi berbasis teknologi, bila terjadi pemadaman listrik.

Selain listrik, energi yang digunakan oleh perusahaan adalah bahan bakar minyak (BBM) untuk menjalankan kendaraan operasional. Secara berkala, perusahaan melakukan pemeliharaan kendaraan transportasi untuk mengoptimalkan kinerja mesin guna efisiensi energi dan menekan emisi yang berlebih.

Konsumsi Energi <i>Energy Consumption</i>	Sumber Energi <i>Energy Sources</i>	Satuan Unit	(2019)
	Listrik <i>Electricity</i>	kWh	231,899.43
	BBM <i>Fuel</i>	Liter	440,236,893

Keterangan: Sumber data dari Kantor Pusat Bank Mayapada | *Note: Data source from Bank Mayapada Head Office*

Upaya lainnya untuk mendukung penghematan energi dan mencegah perubahan iklim, Bank Mayapada, baik di kantor pusat maupun kantor cabang melakukan:

1. Penghematan energi melalui penggantian lampu konvensional dengan lampu jenis LED;
2. Penggunaan alat komunikasi jarak jauh (*teleconference*) untuk membatasi perjalanan bisnis yang dapat dilakukan secara daring;
3. Penghematan pemakaian lampu, alat pendingin ruangan, dan mengurangi sampah plastik.

Material Use

Bank Mayapada has not used environmentally friendly materials in its operational activities. However, the Bank supports an environmentally friendly culture that has begun to be implemented at the head and branch offices. One of these efforts is an encouragement in using paper efficiently by utilizing e-mail, e-billing, e-statements, and other electronic applications.

Energy Use

Bank Mayapada requires energy in electricity supplied from PT PLN (Persero) Tbk to support the banking operations. There are also diesel-powered generators used at the head office and several branch offices, to support the (near) zero downtime in providing technology-based information, when the electricity power is outage.

In addition to electricity, the energy used by the company is fuel (BBM) to run operational vehicles. The company carries out vehicle transportation maintenance periodically to optimize engine performance for energy efficiency and to reduce the excess of emissions.

Bank Mayapada undertakes other efforts to support energy efficiency and prevent climate change, both at the head office and branch offices, including:

1. *Energy savings through replacing conventional lamps with LED lamps;*
2. *Teleconferencing devices to be used to limit business trip that can be done online;*
3. *Saving the use of lights, air conditioners, and reducing plastic waste.*



Upaya Peningkatan Daya Dukung Ekosistem

Kantor cabang yang dimiliki Bank Mayapada berada di wilayah perkotaan. Dengan demikian, Bank memastikan bahwa tidak ada wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati. Hingga akhir tahun 2019, Bank juga belum melakukan identifikasi pada debitur terkait upaya mereka pada pelestarian keanekaragaman hayati.

Meskipun tidak besinggungan langsung dengan lingkungan hidup, Bank Mayapada mendukung kelestarian lingkungan. Upaya peningkatan daya dukung terhadap ekosistem diwujudkan dengan melaksanakan Program MAYAPADA GO GREEN. Fokus utama dari program ini yaitu mengajak masyarakat untuk peduli terhadap lingkungan yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari pemanasan global.

Penanaman Pohon dan Penebaran Benih Ikan

Bank Mayapada melaksanakan kegiatan penanaman pohon dan penebaran benih ikan di daerah Ciliwung (Mat Peci) pada tahun 2019. Kegiatan ini bertujuan untuk melestarikan lingkungan di sekitar Sungai Ciliwung dan menumbuhkan lingkungan hijau di sekitar bantaran sungai.



Efforts to Improve the Carrying Capacity of Ecosystems

Bank Mayapada's branch offices are located in urban areas. The Bank ensures that there are no operational areas close to or in conservation or biodiversity areas. Until the end of 2019, the Bank also has not identified debtors regarding their activities on biodiversity conservation.

Although not directly related to the environment, Bank Mayapada supports environmental sustainability. Efforts to improve the carrying capacity of ecosystems are realized by implementing MAYAPADA GO GREEN Program. The main focus from this program is to invite people to care about environment which aims to reduce the global warming negative impacts.

Planting Trees and Spreading Fish Seeds

In 2019, Bank Mayapada conducted tree planting and fish seed spreading activities in Ciliwung area (Mat Peci). This activity aims to preserve the environment around Ciliwung River and foster a green environment around the riverbank.



Pengurangan Emisi

Selama tahun 2019, Bank Mayapada belum menghitung jumlah emisi, intensitas emisi, dan pengurangan emisi yang dihasilkan dari kegiatan operasional perbankan. Namun demikian, Bank, melalui vendor, mencatat bahwa seluruh kendaraan operasional telah dinyatakan lulus uji kelayakan dan memenuhi persyaratan layak jalan. Selain itu, Bank juga berupaya membatasi waktu pakai kendaraan operasional guna mendukung efisiensi penggunaan BBM dan terpenuhinya standar gas buang emisi.

Pengelolaan Limbah dan Efluen

Dalam operasional perbankan, limbah dan efluen yang dihasilkan sebagian besar adalah alat kantor yang tidak dapat digunakan lagi, atau air bekas pakai. Untuk jenis limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) atau limbah elektronik, misalnya komputer, tinta *printer*, atau oli kendaraan, pengelolaannya diserahkan kepada pihak lain yang berwenang.

Adapun pengelolaan limbah non-B3 yang berupa plastik, kertas, atau sisa makanan, dilakukan dengan membuang ke tempat sampah yang sudah dibedakan peruntukannya. Limbah cair yang merupakan sisa air minum atau air bekas pakai langsung disalurkan ke pembuangan air dan dikelola oleh pengelola gedung. Saat ini belum ada air limbah yang diproses kembali untuk digunakan.

Pengaduan dan Biaya Lingkungan Hidup

[FS10]

Hingga akhir tahun 2019, Bank tidak menerima pengaduan terkait dampak negatif lingkungan hidup dari pemangku kepentingan, termasuk tidak adanya informasi terkait tumpahan yang mungkin terjadi pada aktivitas usaha debitur. Bank juga tidak mendapat laporan pengaduan lingkungan yang berasal dari debitur atau nasabah. Dengan demikian, Bank tidak mengeluarkan biaya akibat denda atau ketidakpatuhan pada pelestarian lingkungan hidup. Sebaliknya, melalui 'MAYAPADA GO GREEN', Bank mengeluarkan Rp52.979.080 sebagai biaya tanggung jawab sosial perusahaan untuk pelestarian lingkungan hidup.

Emission Reduction

During 2019, Bank Mayapada has not calculated the amount of emissions, emission intensity, and emission reductions resulting from banking operations. However, through the vendor, the Bank noted that all operational vehicles have been passed the due diligence and met the roadworthiness requirements. In addition, the Bank also seeks to limit the use of operational vehicles to support the BBM use efficiency and fulfillment of exhaust emissions standards.

Waste and Effluent Management

In banking operations, the waste and effluents generated are mostly office equipment that cannot be used anymore, or used water. The treatment for hazardous and toxic waste (B3) or electronic waste, for example computers, printer ink, or vehicle oil, is managed by other authorized parties.

Non-B3 waste management such as plastic, paper, or food scraps, is discarded into trash can which has been distinguished. The liquid waste which is the residual drinking water or used water is directly poured into the water disposal and managed by the building manager. At this time, there is no wastewater that has been reprocessed for re-used.

Complaints and Environmental Costs

[FS10]

At the end of 2019, the Bank has not received any complaints regarding negative environmental impacts from stakeholders, including there was no information of spill which may occurred in debtors business activities. The bank also did not receive any reports on environmental complaints from debtors or customers. Accordingly, the Bank did not pay any costs due to fines or non-compliance with environmental preservation. Conversely, through 'MAYAPADA GO GREEN', the Bank spent Rp52,979,080 as a part of corporate social responsibility costs for environmental preservation.



Kinerja Ekonomi
*Economic
Performance*



Kinerja Sosial
*Social
Performance*



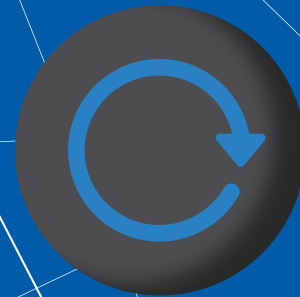
Kinerja Lingkungan
*Environmental
Performance*



Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan
*Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development*

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

*Responsibilities for Sustainable
Financial Products and/or
Services Development*



Inovasi dan Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan [FS15]

Hingga akhir 2019, Bank Mayapada fokus pada pengembangan layanan melalui penerapan *digital banking* dengan membangun sistem teknologi informasi (TI) untuk memudahkan para nasabah bertransaksi. Keberadaan layanan digital ini sejalan dengan dukungan pada penerapan keuangan berkelanjutan karena dapat menghemat penggunaan kertas dan transportasi. Dengan layanan digital, maka nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank sehingga emisi yang dihasilkan dalam perjalanan akan berkurang.

Produk dan Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya [102-11, 417-1, 417-2]

Setiap layanan digital maupun fitur yang diluncurkan oleh Bank Mayapada sudah dievaluasi keamanannya. Secara persentase, seluruhnya (100%) produk dan layanan telah melewati *post implementation review* (PIR) yang dilakukan oleh Divisi Teknologi Informasi, Divisi Manajemen Risiko, Divisi Kepatuhan, dan Divisi Operasional. Jika hasil telaah telah memenuhi persyaratan operasional, teknologi, kepatuhan dan risiko, maka layanan baru akan diluncurkan. Khusus untuk penerbitan produk atau aktivitas baru, bank akan meluncurkan layanan tersebut setelah mendapatkan persetujuan dari pihak *regulator*.

Sementara itu, untuk produk perbankan seperti tabungan, giro, kartu kredit, dan deposito juga melalui proses evaluasi sebelum diluncurkan. Evaluasi antara lain mencakup deskripsi produk dan layanan, perencanaan, kepatuhan terhadap ketentuan dan kebijakan, tinjauan risiko, hingga keamanannya bagi pelanggan. Divisi Manajemen Risiko akan melakukan kajian risiko terhadap rencana penerbitan produk dan aktivitas baru sesuai dengan jenis risiko yang terdapat dalam peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Peraturan Pelaksananya.

Innovation and Development of Sustainable Financial Products and/or Services [FS15]

Until the end of 2019, Bank Mayapada focused on services development through the digital banking application by building information technology (IT) systems to facilitate customers' transactions. The existence of this digital service is in line to support sustainable financial implementation as it can save paper use and transportation. With digital services, customers are no longer need to come to the Bank so the emissions generated in transportation should be reduced.

Safety Evaluation for Products and Services [102-11, 417-1, 417-2]

Every digital service or feature that is launched by Bank Mayapada already safety evaluated. All (100%) products and services have passed the post implementation review (PIR) conducted by the Information Technology Division, Risk Management Division, Compliance Division, and Operational Division. If the review results have met the operational, technological, compliance and risk requirements, a new service will be launched. The bank will launch the new products or activities after obtaining approval from the regulator.

Meanwhile, the banking products, such as savings, current accounts, credit cards, and deposits are also evaluated before launching. The evaluations include products and services description, planning, compliance with regulations and policies, risk reviews, and safety for customers. The Risk Management Division will conduct a risk assessment of the new products and activities publishing plan in accordance with the risks types in OJK Regulation Number 18/POJK.03/2016 regarding the Implementation of Risk Management for Commercial Banks and its Implementation.



Selama periode laporan, Bank Mayapada belum meluncurkan produk maupun layanan baru, termasuk produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan. Oleh sebab itu, Bank belum dapat melaporkan dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau jasa keuangan berkelanjutan, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif. Dari seluruh produk perbankan yang diluncurkan hingga saat ini, tidak ada insiden terkait produk yang ditarik kembali dari masyarakat setelah diluncurkan.

Layanan yang Berkualitas dan Akses Produk/Layanan Perbankan

Bank Mayapada senantiasa memberikan layanan operasional perbankan yang berkualitas kepada nasabahnya, sejalan dengan motto Bank yaitu 'Melayani dengan Komitmen'. Pendekatan terhadap kualitas layanan bank mencakup beberapa aspek, yaitu layanan dari *front-liners* dan karyawan lainnya, akses terhadap layanan digital, keamanan data nasabah, dan komunikasi pemasaran.

Standar Layanan Operasional Bank Mayapada [102-16]

Dalam rangka mengelola kualitas layanan, Bank Mayapada secara berkesinambungan mengembangkan kompetensi karyawan *front-liners*. Setiap karyawan didorong untuk fokus memperhatikan kepuasan, keamanan dan kenyamanan nasabah.



During the reporting period, Bank Mayapada has not yet launched new products or services, including sustainable financial products and/or services. Therefore, the Bank has not been able to report any positive and negative impacts from the sustainable financial products and/or services, as well as action taken to mitigate negative impacts. At the end of 2019, there were no incidents related the banking products launched, and none of the products were withdrawn from the public.

Quality Services and Access to Banking Products/Services

Bank Mayapada continues to provide quality banking operational services to its customers, in line with the Bank's motto, 'Serve with Commitment'. Approach to the Bank services quality includes several aspects, namely services from front-liners and other employees, access to digital services, customer data security, and marketing communications.

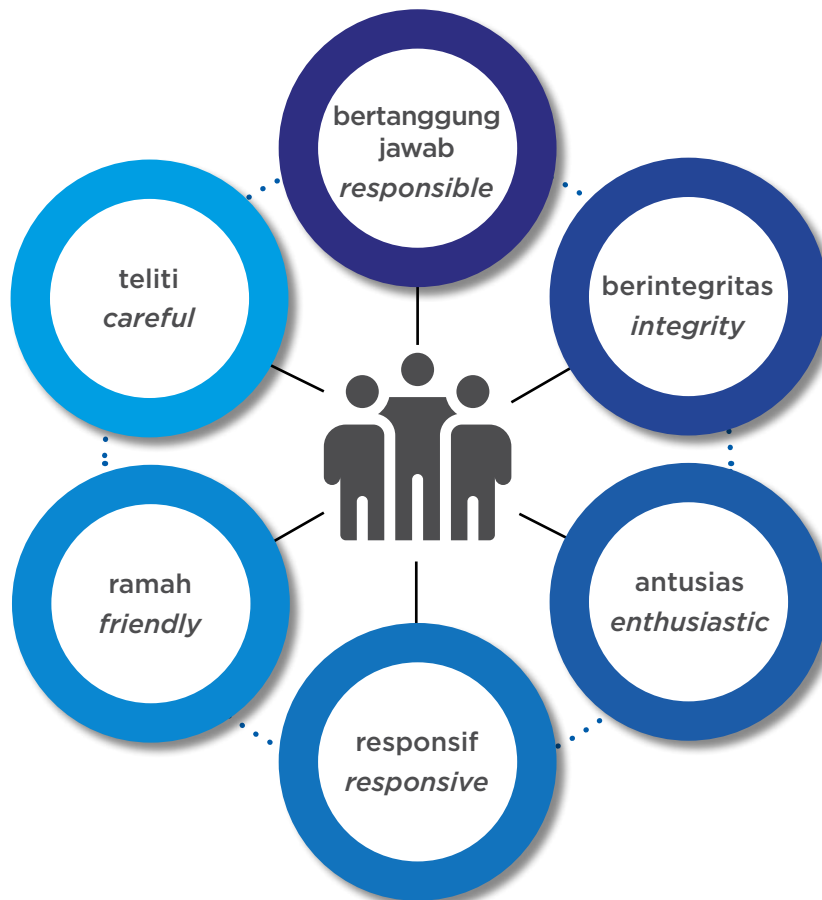
Bank Mayapada Operational Service Standards [102-16]

In order to manage service quality, Bank Mayapada continuously develops the competencies of front-liners employees. Every employee is encouraged to focus on customer satisfaction, safety and convenience.



Standar layanan diterapkan sejalan dengan peraturan OJK dan standar perbankan lainnya. Divisi HRD di Departemen Service Quality bertugas memastikan Insan Bank Mayapada memiliki kompetensi yang memadai di bidang layanan. Seluruh karyawan wajib menerapkan nilai-nilai profesionalisme:

Service standards are applied in line with the OJK regulations and other banking standards. The HRD Division in the Service Quality Department is in charge of ensuring that each individual of Bank Mayapada has adequate competence in the service sector. All employees are required to apply the professionalism values:



Akses Layanan Digital

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan tingginya adopsi masyarakat terhadap perubahan, maka Bank Mayapada menyempurnakan layanan *e-channel* dan melakukan berbagai inovasi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif bagi nasabah. Sepanjang tahun 2019, berbagai inisiatif pengembangan layanan *e-channel* yang dilakukan, di antaranya menambah fasilitas pembayaran melalui layanan myTOKEN yang merupakan aplikasi *soft token* untuk otorisasi transaksi.

Access Digital Services

In line with technological developments and the high level of community adoption for changes, Bank Mayapada has improved e-channel services and made various innovations to gain a competitive advantage for customers. Throughout 2019, various initiatives in developing e-channel services were carried out, including adding payment facilities through myTOKEN services which are a soft token application for authorizing transactions.



Kinerja Ekonomi
Economic
Performance



Kinerja Sosial
Social
Performance



Kinerja Lingkungan
Environmental
Performance



**Tanggung Jawab Pengembangan Produk
dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
Responsibilities for Sustainable Financial
Products and/or Services Development



Pertumbuhan layanan *e-banking*, khususnya layanan myMOBILE dan myONLINE naik cukup signifikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hingga akhir tahun 2019, jumlah pengguna myMOBILE naik 69%, sementara jumlah pengguna myONLINE naik 43%. Dari sisi jumlah transaksi, pengguna myMOBILE tumbuh hingga 170% dan jumlah transaksi di myONLINE naik 16%. Peningkatan transaksi tersebut juga memberikan kontribusi pada peningkatan *fee-based income* dari transaksi layanan *e-banking*.

The growth of e-banking services, specifically myMOBILE and myONLINE services, increased significantly compared to previous year. Until the end of 2019, the number of myMOBILE users increased by 69%, while the number of myONLINE users increased by 43%. In terms of the number of transactions, myMOBILE users grew up to 170% and the number of transactions on myONLINE increased by 16%. The increase in transactions also contributed to the raised of fee-based income from e-banking service transactions.

Mobile Banking

Uraian Description	2019	2018	Pertumbuhan Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	408,517	151,416	207%
Jumlah nasabah yang menggunakan <i>mobile banking</i> <i>Number of customers using mobile banking</i>	15,798	9,331	69%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions nominal in a year (Billion)</i>	264.84	113.02	134%

Internet Banking

Uraian Description	2019	2018	Pertumbuhan Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	228,367	196,685	16%
Jumlah nasabah yang menggunakan <i>internet banking</i> <i>Number of customers using mobile banking</i>	11,055	7,731	43%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions nominal in a year (Billion)</i>	537.52	332.65	61.50%

Transaksi Kartu ATM ATM Card Transactions

Uraian Description	2019	2018	Pertumbuhan Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	1,865,892	1,936,413	-4%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions nominal in a year (Billion)</i>	1,997.13	1,951.30	2%



Sistem Pengamanan Data Nasabah [418-1]

Bank Mayapada terus memastikan sistem pengamanan data dengan meningkatkan kapasitas teknologi informasi. Sistem keamanan data sebagai bagian dari perlindungan privasi nasabah akan menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Mayapada.

Pengamanan data nasabah terbagi dalam dua bentuk, yaitu dokumen fisik dan *database*. Data-data nasabah dalam bentuk dokumen fisik tersimpan di kantor-kantor cabang, sebelum secara bertahap akan dikirim ke PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) untuk disimpan. Dokumen dalam bentuk *database*, disimpan pada *Data Center* dan *Disaster Recovery Center* (DRC). Di tahun 2019, tidak ada kasus terkait laporan pelanggaran atas keamanan data dan privasi nasabah, sehingga tidak ada sanksi/denda yang dikenakan kepada Bank Mayapada.

Customer Data Security System [418]

Bank Mayapada continues to ensure data security systems by increasing information technology capacity. Data security system as part of customer privacy protection will maintain customer trust in Bank Mayapada services.

Customer data security is divided into two forms, namely physical documents and databases. Customer data in physical documents is stored in branch offices, before sent gradually to PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) for safekeeping. Documents in database are stored in the Data Center and Disaster Recovery Center (DRC). In 2019, there were no cases related to reports of violations of data security and customer privacy, so there were no sanctions/fines imposed on Bank Mayapada.



Berkembangnya teknologi informasi dan digitalisasi layanan perbankan memberikan berbagai macam peluang ancaman kejahatan berbasis teknologi. Untuk itu, Bank Mayapada melakukan pengawasan untuk menangkal dan mengantisipasi ancaman *cyber-crime* serta potensi *fraud* di bawah pantauan Unit Kerja Security Operation Center (SOC).

The development of information technology and the digitalization of banking services provide various opportunities for the threat of technology-based crime. For this reason, Bank Mayapada conducts surveillance to prevent and anticipate the threat of cyber-crime and the potential for fraud under the supervision of the Security Operation Center (SOC) Work Unit.

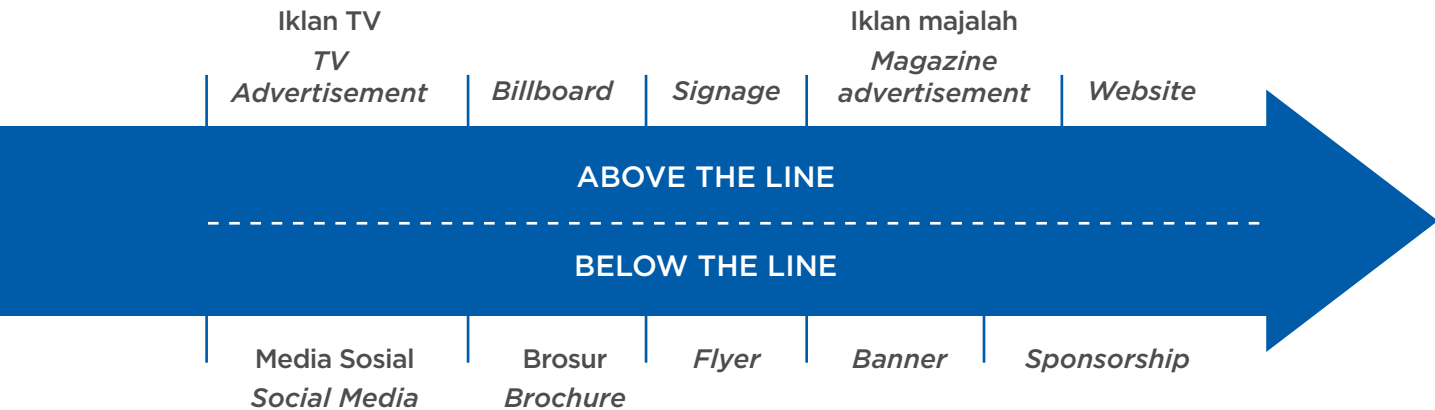
Komunikasi Pemasaran [417-1, 417-2, 417-3]

Dalam komunikasi langsung, karyawan Bank harus dapat menyampaikan informasi produk dan layanan perbankan secara lengkap. Keterampilan dan kemampuan komunikasi pemasaran setiap karyawan akan menentukan capaian penjualan Bank.

Marketing Communication [417-1, 417-2, 417-3]

In direct communication, Bank's employees shall be able to inform the information of banking products and services completely. The marketing communication skills and abilities of each employee will determine the Bank's sales achievements.

Komunikasi Produk dan Layanan Perbankan
Banking Products and Services Communications



Di sisi lain, komunikasi pemasaran melalui media digital harus mengacu kepada kode etik periklanan yang diatur Undang-Undang. Pengelolaan komunikasi pemasaran ada di bawah tanggung jawab Divisi Marketing Komunikasi, yang juga memantau berita pada media digital.

Selama ini, Bank Mayapada tidak pernah dihadapkan pada insiden ketidakpatuhan terkait informasi produk dan layanan perbankan. Demikian pula, tidak terdapat terjerat kasus ketidakpatuhan komunikasi pemasaran.

Mencegah Kejahatan Keuangan, Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT)

Dalam rangka menanggulangi penggunaan Bank sebagai tempat pencucian uang (*money laundering*) maka setiap bank wajib menerapkan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*). Pengenalan terhadap nasabah dilaksanakan sejak saat nasabah mengajukan permohonan menjadi nasabah dan kelak saat nasabah melakukan transaksi. Petugas Bank harus melakukan identifikasi dan verifikasi atas dokumen-dokumen pendukung.

On the other hand, marketing communication through digital media shall refer to the advertising code of ethics governed by the Law. The marketing communications management is under the Communication Marketing Division's responsibility, which also monitors news in digital media.

So far, Bank Mayapada has never been faced with incidents of non-compliance related with information on banking products and services. Likewise, there are no non-compliance cases of marketing communications.

Preventing Financial Crimes, Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML-CFT)

In order to cope with use Bank as a place for money laundering, then every bank is required to apply the principle of getting to know customers (Know Your Customer/KYC). The introduction to customer is carried out since the customers submit their applications to become a customer and later when the customers make any transactions. The Bank's officials shall identify and verify supporting documents.



Pada saat menjadi nasabah, nasabah harus mengisi data identitas diri lengkap, tujuan membuka rekening, sumber dana, perkiraan transaksi. Nasabah harus dipantau untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan profilnya. Apabila terdapat transaksi di luar profil dan nasabah tidak dapat memberikan alasan yang dapat diterima, maka Bank akan menggolongkan menjadi “Transaksi Yang Mencurigakan” dan melaporkan ke Pusat Pelaporan dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK).

Pelaksanaan program KYC dipantau oleh Divisi Kepatuhan dan KYC. Untuk mendukung pelaksanaan prinsip KYC, Bank Mayapada melakukan pelatihan terhadap seluruh karyawannya agar dapat memahami transaksi *money laundering* dan tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh karyawan Bank untuk mencegah pencucian uang.

Survei Kepuasan Nasabah

Secara berkala, Bank Mayapada melakukan survei kepuasan pelanggan atas produk dan/atau jasa perbankan diluncurkan. Pada survei kepuasan nasabah, terdapat aspek-aspek yang dievaluasi yaitu fasilitas bank, kualitas layanan, keamanan, dan loyalitas nasabah. Survei kepuasan nasabah dilakukan pada tahun 2017 dengan mendapatkan nilai 4 (kategori ‘baik’). Di tahun 2019, Bank Mayapada tidak melakukan survei kepuasan nasabah.

When becoming customers, they shall fill a complete personal identity data, the purpose of opening an account, source of funds, and estimated transaction. Customers shall be monitored to ensure that all transactions have been carried out in accordance with the profile. If there are transactions outside the profile and customers cannot give acceptable reasons, then the Bank will classify it as “Suspicious Transaction” and report to Center for Reporting and Analysis of Financial Transactions (PPATK).

The implementation of the KYC program is monitored by the Compliance Division and KYC. To support the KYC principle implementation, Bank Mayapada conducts training for all employees in order to understand money laundering transactions and actions that shall be taken by Banks’ employee to prevent money laundering.

Customer Satisfaction Survey

Periodically, Bank Mayapada conducts customer satisfaction surveys for banking products and/or services launched. In the customer satisfaction survey, there are aspects that are evaluated, namely bank facilities, service quality, security, and customer loyalty. A customer satisfaction survey was conducted in 2017 with overall grade of 4 (‘good’ category). In 2019, Bank Mayapada did not conduct a customer satisfaction survey.





Referensi POJK No.51/POJK.03/2017

POJK Number 51/POJK.03/2017 Reference

POJK No. 51/POJK.03/2017		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
1		Penjelasan strategi keberlanjutan <i>Explanation of sustainability strategies</i>	6
2		Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan <i>An overview of the sustainability aspect performance</i>	7-9
3		Profil singkat perusahaan <i>Brief company profile</i>	19-25
3.a		Visi, misi, dan nilai keberlanjutan <i>Vision, mission and values of sustainability</i>	18
3.b		Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web, serta kantor cabang <i>Name, address, telephone number, fax number, e-mail address, and website, and branch offices</i>	19
3.c		Skala usaha <i>Scale of business</i>	20-24
	3.c.1	Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban <i>Total assets or asset capitalization, and total liabilities</i>	22
	3.c.2	Jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan <i>Number of employees based on gender, position, age, education, and employment status</i>	23-24
	3.c.3	Persentase kepemilikan saham <i>Percentage of share ownership</i>	20
	3.c.4	Wilayah operasional <i>Operational area</i>	24
3.d		Produk, layanan, dan kegiatan usaha <i>Products, services and business activities</i>	20-21
3.e		Keanggotaan pada asosiasi <i>Membership in associations</i>	25
3.f		Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan <i>Significant changes in Financial Service Institution, Issuers and Public Companies</i>	25
4		Penjelasan Direksi <i>Explanation from the Board of Directors</i>	26-31
4.a		Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan <i>Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy</i>	26-27
4.b		Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Finance Implementation</i>	27-29
4.c		Strategi pencapaian target <i>Target achievement strategy</i>	30
5		Tata kelola keberlanjutan <i>Sustainability governance</i>	32-43
5.a		Tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Duties for Board of Directors and Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for the implementation of Sustainable Finance.</i>	34



POJK No. 51/POJK.03/2017		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
5.b		Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan Keuangan Berkelanjutan. <i>Competency development for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units who are responsible for implementation of Sustainable Finance.</i>	34-35
5.c		Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan Publik dalam mengendalikan risiko keberlanjutan <i>Explanation of Public Company procedures in controlling the risk of sustainability</i>	35-37
6		Kinerja keberlanjutan antara lain, memuat: <i>Sustainability performance among others, includes:</i>	
6.a		Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik <i>Activities to build a sustainability culture in the internal Public Company</i>	44
6.b	6.b.1	Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi <i>Comparison of target and performance of production, portfolio, financing targets or investment, revenue and profit/loss</i>	47
	6.b.2	Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison of target and performance of portfolio, financing targets or investment on financial instruments or projects that are in line with the implementation of Sustainable Finance</i>	48-50
6.c	6.c.1	Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen <i>Commitment of financial service institutions, issuers, or public companies to providing product and/or service equally to customers</i>	52
	6.c.2.a	Kesetaraan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak <i>Equality of work, forced labor and child labor</i>	55-56
	6.c.2.b	Persentase remunerasi karyawan tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional <i>Percentage of permanent employee remuneration at the lowest level against the regional minimum wage</i>	57
	6.c.2.c	Lingkungan bekerja yang layak dan aman <i>Safe and suitable working environment</i>	58
	6.c.2.d	Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai <i>Training and development of employee competency</i>	59-60
	6.c.3.a	Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar termasuk literasi dan inklusi keuangan <i>Information on activities or operational areas that give positive and negative impacts to the surrounding community, including financial literacy and inclusion</i>	62-64
	6.c.3.b	Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti <i>The mechanism and number of public complaints received and followed up</i>	64-66
	6.c.3.c	TJSL pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat <i>Social and environmental responsibility on sustainable development objectives includes the types and achievements of community empowerment program activities</i>	67-68



POJK No. 51/POJK.03/2017		Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page</i>
6.d	6.d.1	Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan <i>Environmental costs incurred</i>	72
	6.d.2	Penggunaan material yang ramah lingkungan <i>Use of environmentally friendly materials</i>	70
	6.d.3	Penggunaan energi paling sedikit memuat: • jumlah dan intensitas energi yang digunakan • upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan <i>Energy use at least contains:</i> • <i>the amount and intensity of energy used</i> • <i>energy efficiency efforts and achievements including the use of renewable energy sources</i>	70
6.e	6.e.1	Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d <i>Performance as meant in letter d</i>	70
	6.e.2	Kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak lingkungan hidup <i>Activities or operational areas that have an impact to the surrounding environment</i>	71
	6.e.3.a	Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi <i>Impacts of operational areas that are near or in conservation area</i>	71
	6.e.3.b	Upaya konservasi keanekaragaman hayati <i>Biodiversity conservation efforts</i>	71
	6.e.4.a	Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya <i>The amount and intensity of emissions generated based on the type</i>	N/A
	6.e.4.b	Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan <i>Efforts and achievement of emission reduction conducted</i>	72
	6.e.5.a	Limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis <i>Waste and effluent generated based on type</i>	72
	6.e.5.b	Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen <i>Waste and effluent management mechanism</i>	72
	6.e.5.c	Tumpahan yang terjadi (jika ada) <i>Spill incident (if any)</i>	N/A
6.f	6.e.6	Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan <i>The number and material of environmental complaints received and resolved</i>	72
	6.f.1	Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan <i>Innovation and development of sustainable products</i>	74
	6.f.2	Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan <i>Number and percentage of products and services that have been evaluated for the customer's safety</i>	74-75
	6.f.3	Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau Jasa dan proses distribusi <i>Positive and negative impact arising from product and / or services and distribution process</i>	75
	6.f.4	Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya <i>Number of products withdrawn and the reason</i>	75
7	6.f.5	Survei kepuasan pelanggan <i>Customer satisfaction survey</i>	81
		Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada) <i>Written verification from independent party (if any)</i>	17



Indeks Isi Standar GRI ^[102-55]

GRI Standard Content Index

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page numbers
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016 GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	Nama Organisasi <i>Name of the organization</i>	19
	102-2	Kegiatan, merek, produk, dan jasa <i>Activities, brands, products, & services</i>	20-21
	102-3	Lokasi kantor pusat <i>Location of headquarters</i>	17, 19
	102-4	Lokasi operasi <i>Location of operations</i>	24
	102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum <i>Ownership and legal form</i>	19
	102-6	Pasar yang dilayani <i>Markets served</i>	24
	102-7	Skala organisasi <i>Scale of the organization</i>	20-22
	102-8	Informasi mengenai karyawan <i>Information on employees</i>	22-24
	102-9	Rantai pasokan <i>Supply chain</i>	46
	102-10	Perubahan signifikan pada organisasi <i>Significant changes to the organization</i>	25
	102-11	Pendekatan atau prinsip kehati-hatian <i>Precautionary principle or approach</i>	34-37, 74-75
	102-12	Inisiatif eksternal <i>External initiatives</i>	25
	102-13	Keanggotaan asosiasi <i>Membership of associations</i>	25
	102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan senior <i>Statement from senior decision maker</i>	26-31
	102-16	Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku <i>Values, principles, standards, and norms of behavior</i>	18, 75-76
	102-18	Struktur tata kelola <i>Governance structure</i>	32-33
	102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan <i>List of stakeholder groups</i>	39-42
	102-41	Perjanjian perundingan kolektif <i>Collective bargaining agreements</i>	56
	102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan <i>Identifying and selecting stakeholders</i>	39
	102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan <i>Approach to stakeholder engagement</i>	39-42
	102-44	Topik utama dan masalah <i>Key topics and concerns raised</i>	40-42
	102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi <i>Entities included in the consolidated financial statements</i>	28
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik <i>Defining report content and topic boundaries</i>	11-16
	102-47	Daftar topik material <i>List of material topics</i>	11-13



Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page numbers
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016 GRI 102: General Disclosures 2016	102-48	Penyajian kembali informasi <i>Restatements of information</i>	17
	102-49	Perubahan dalam pelaporan <i>Changes in reporting</i>	20
	102-50	Periode pelaporan <i>Reporting period</i>	10
	102-51	Tanggal laporan terbaru <i>Date of most recent report</i>	10
	102-52	Siklus pelaporan <i>Reporting cycle</i>	10
	102-53	Kontak <i>Contact</i>	17
	102-54	Kesesuaian dengan Standar GRI <i>In accordance with the GRI Standards</i>	10
	102-55	Indeks isi GRI <i>GRI content index</i>	85-89
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal <i>External assurance</i>	17
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Penjelasan topik material dan Batasannya <i>Explanation of the material topics and boundaries</i>	12-13
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	14-16
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	14-16
Topik Material: Kinerja Ekonomi Material Topics: Economic Performance			
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan <i>Direct economic value generated and distributed</i>	47
GRI 201: Economic Performance 2016	201-3	Kewajiban program imbalan pasti dan program pensiun lainnya <i>Defined benefit plan obligations and other retirement plans</i>	57
Topik Material: Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Material Topics: Human Resources Management			
GRI 401: Ketenagakerjaan 2016 GRI 401: Employment 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan <i>New employee hires and employee turnover</i>	54-55
	401-2	Manfaat yang disediakan bagi karyawan berdasarkan status ketenagakerjaan <i>Benefit provided to employees based on employment status</i>	57
	401-3	Cuti melahirkan <i>Maternity leave</i>	55-56
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan <i>Average hours of training per year per employee</i>	59-60
	404-2	Program peningkatan keterampilan karyawan <i>Program for upgrading employee skills</i>	59-60
	404-3	Persentase karyawan menerima review kinerja dan pengembangan karir secara berkala <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	59, 61-62



Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page numbers
GRI 405: Keberagaman dan Kesempatan yang Setara 2016 GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Keberagaman organ tata kelola dan karyawan <i>Diversity of governance bodies and employees</i>	22-24, 52-54
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi karyawan wanita terhadap pria <i>Ratio of basic salary and remuneration of women to men</i>	57
Topik Material: Portofolio Produk Kredit <i>Material Topics: Credit Product Portfolio</i>			
G4 Sektor Layanan Keuangan 2013 G4 Financial Services Sector 2013	FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis <i>Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line</i>	12, 35-37, 57
	FS3	Proses untuk memantau pelaksanaan dan kepatuhan klien terhadap persyaratan lingkungan dan sosial yang termasuk dalam perjanjian atau transaksi <i>Process for monitoring clients' implementation and compliance with environmental and social requirements included in agreement or transaction</i>	12, 35-37
	FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran, dan menurut sektor <i>Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size and by sector</i>	12, 48-49
	FS10	Kemitraan yang bertanggung jawab atas masalah lingkungan dan sosial <i>Partnership and charge in environmental or social issues</i>	12, 35-37, 72
Topik Material: Layanan Perbankan yang Berkualitas <i>Material Topics: Quality Banking Services</i>			
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	Pemenuhan informasi dan pelabelan produk dan jasa <i>Requirements for product and service information and labeling</i>	74-75, 79-80
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa <i>Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling</i>	74-75, 79-80
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran <i>Incident of non-compliance concerning marketing communications</i>	79-80
Topik Material: Privasi Nasabah <i>Material Topics: Customer Privacy</i>			
GRI 418: Privasi Nasabah 2016 GRI 205: Customer Privacy 2016	418-1	Keluhan yang substansial tentang pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan <i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>	64-66, 79
Topik Material: Mencegah Fraud, dan APU-PPT <i>Material Topics: Prevent Fraud, and AML-CFT</i>			
GRI 205: Anti- korupsi 2016 GRI 205: Anti- corruption 2016	205-2	Komunikasi dan pelatihan terkait kebijakan dan prosedur anti-korupsi <i>Communication and training about anti corruption policies and procedures</i>	37
	205-3	Kejadian korupsi terkonfirmasi dan tindakan yang diambil <i>Confirmed incidents of corruption and actions taken</i>	39
Sektor Layanan Keuangan <i>Financial Services Sector</i>			
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013 GRI 4: Financial Services Sector 2013	FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis <i>Policies with specific environmental and social components applied to business lines</i>	15



Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page numbers
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013 GRI 4: Financial Services Sector 2013	FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis <i>Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line</i>	12, 35-37, 57
	FS3	Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi <i>Process for monitoring clients' implementation and compliance with environmental and social requirements included in agreement or transaction</i>	12, 35-37
	FS4	Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis <i>Process for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines</i>	34-35
	FS5	Interaksi dengan klien mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial <i>Interactions with clients regarding environmental and social risks and opportunities</i>	15
	FS6	Persentase portofolio untuk lini bisnis berdasarkan wilayah tertentu, ukuran, dan menurut sektor <i>Percentage of the portfolio for business lines by specific region, size and by sector</i>	12, 48-49
	FS7	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat sosial khusus untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan <i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit for each business line broken down by purpose</i>	N/A
	FS8	Nilai moneter produk dan layanan yang dirancang untuk memberikan manfaat lingkungan spesifik untuk setiap lini bisnis yang dirinci berdasarkan tujuan <i>Monetary value of products and services designed to deliver a specific environmental benefit for each business line broken down by purpose</i>	N/A
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013 GRI 4: Financial Services Sector 2013	FS9	Cakupan dan frekuensi audit untuk menilai implementasi kebijakan lingkungan dan sosial dan prosedur penilaian risiko <i>Coverage and frequency of audits to assess implementation of environmental and social policies and risk assessment procedures</i>	15, 35-37
	FS10	Kemitraan yang bertanggung jawab atas masalah lingkungan dan sosial <i>Partnership and charge in environmental or social issues</i>	12, 35-37, 72
	FS11	Persentase aset yang terkena penyaringan lingkungan atau sosial positif dan negatif <i>Percentage of assets subject to positive and negative environmental or social screening</i>	N/A
	FS12	Kebijakan pemberian suara diterapkan pada masalah lingkungan atau sosial untuk saham di mana organisasi pelapor memiliki hak untuk memilih saham atau memberi nasihat tentang pemungutan suara <i>Voting policy applied to environmental or social issues for shares where the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting</i>	35-37
	FS13	Akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis <i>Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type</i>	62-64
	FS14	Inisiatif untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan untuk orang-orang yang kurang beruntung <i>Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people</i>	62-64
	FS15	Kebijakan untuk desain yang adil dan penjualan produk dan layanan keuangan <i>Policies for the fair design and sale of financial products and services</i>	74
	FS16	Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat <i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary</i>	62-64



Lembar Umpan Balik Feedback Form

Kami mohon kesediaan para pemangku kepentingan untuk memberikan umpan balik setelah membaca Laporan Keberlanjutan PT Bank Mayapada Internasional Tbk dengan mengirim e-mail.

We would like to ask all stakeholders to kindly provide feedback after reading the Sustainability Report of PT Bank Mayapada Internasional Tbk by sending e-mail.

Profil Anda Your Profile

Nama (bila berkenan)
Name (if you please):

.....

Institusi/Perusahaan
Institution/Company:

.....

Surel Email:

Telp/Hp Phone/Mobile:

.....

Anda termasuk dalam golongan pemangku kepentingan:

You are belong to the stakeholders group of:

☐ Pemegang Saham Shareholder

☐ Karyawan Employee

☐ Regulator Regulator

☐ Masyarakat Community

☐ Mitra Bisnis Business Partner

☐ Lainnya, mohon sebutkan ...
Others, please state ...

.....

.....

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai

Please choose the most appropriate answer

❶ Laporan ini sudah menggambarkan kinerja perusahaan mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan
This report has described company's performance in economic, social, and environment aspects

☐ Tidak Setuju Disagree ☐ Netral Neutral ☐ Setuju Agree

❷ Laporan ini menyajikan informasi yang seimbang, yang mencakup informasi positif dan negatif
This report shows balanced information, which is included positive and negative information

☐ Tidak Setuju Disagree ☐ Netral Neutral ☐ Setuju Agree

❸ Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan perusahaan
This report increase Your trust to the company's sustainability

☐ Tidak Setuju Disagree ☐ Netral Neutral ☐ Setuju Agree

❹ Urutkan topik material yang menjadi prioritas Anda:
Sort the priority of material topic, which is the most important to you:

- Kinerja ekonomi *Economic performance* []
- Manajemen sumber daya manusia *Human resource management* []
- Portofolio produk kredit *Loan product portfolio* []
- Layanan perbankan yang berkualitas *Quality banking service* []
- Privasi nasabah *Customer privacy* []
- Mencegah fraud, dan APU-PPT *Prevent fraud and AML-CFT* []



Terima kasih atas partisipasi Anda.
Thank you for your participation.

Penyampaian umpan balik kepada:
Providing feedback to:

PT Bank Mayapada Internasional Tbk
E-mail: corsec@bankmayapada.com







2019
Sustainability Report
Laporan Keberlanjutan



Kantor Pusat & Kantor Pusat Operasional
Headquarter & Operational Head Office
Mayapada Tower, Ground Floor - 3rd Floor
Jl. Jend. Sudirman Kav. 28
Jakarta 12920 - Indonesia
Phone : (021) 521-2288, 521-2300
Fax : (021) 521-1985, 521-1995
Reuters: MAYA
Telex : 65019 MAYA IA
E-mail : corsec@bankmayapada.com
www.bankmayapada.com

