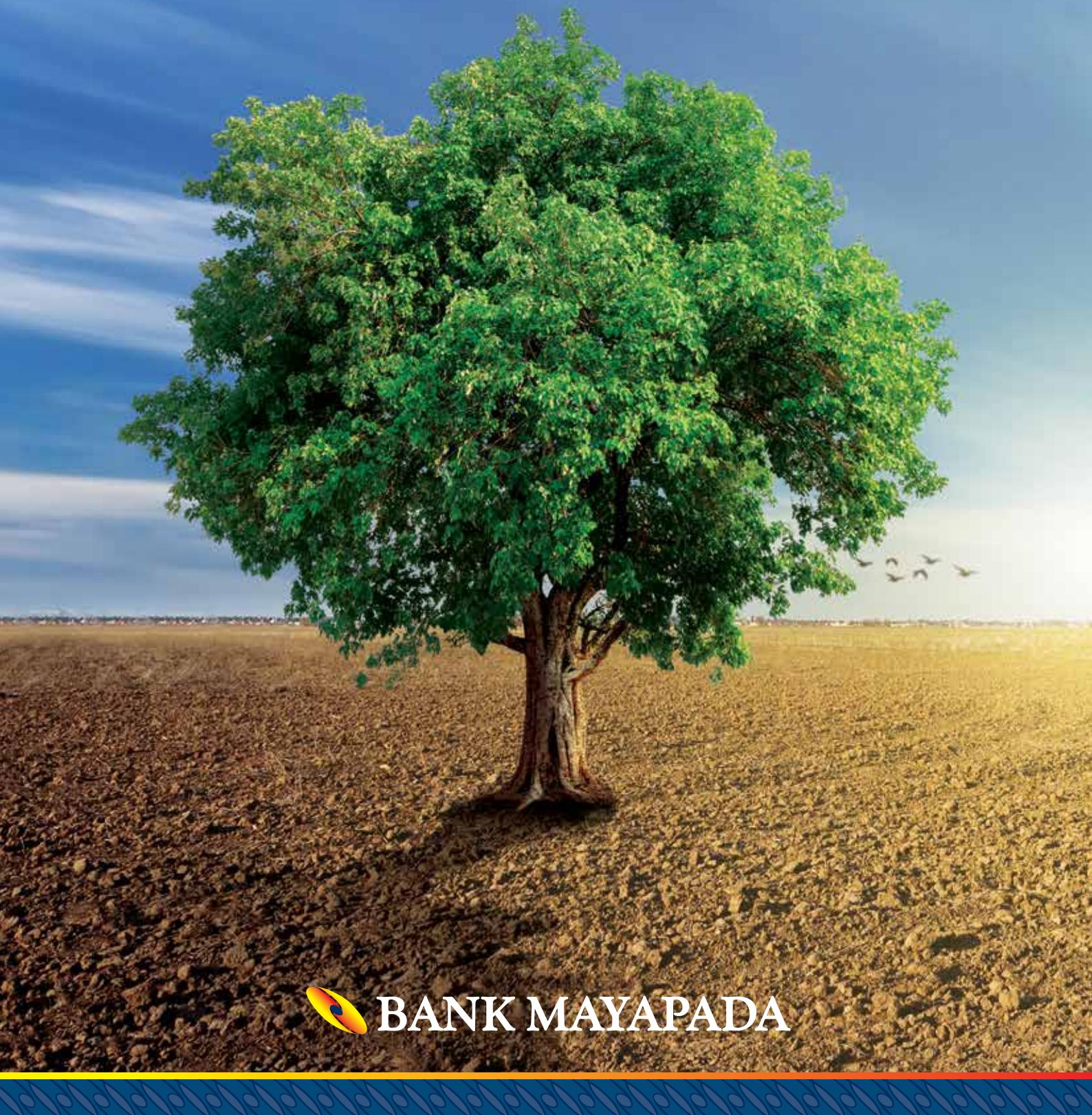


2020

Sustainability Report

RESILIENCE

by Creating Values



BANK MAYAPADA

RESILIENCE

re·sil·ience

noun

The capacity to recover quickly from difficulties; toughness.





Pada masa pandemi COVID-19, Bank Mayapada tetap melayani dengan komitmen. Ibarat sebuah pohon di tanah gersang, Perseroan harus selalu dapat bertahan dalam segala kondisi dan ketidakpastian.

Melalui penciptaan nilai yang mendukung operasional maupun keberlanjutan, Bank Mayapada akan menunjukkan ketahanannya dalam menghadapi berbagai tantangan. Bank Mayapada merespon perubahan dengan meningkatkan layanan, kolaborasi, dan teknologi untuk terus melayani.

In the COVID-19 pandemic, Bank Mayapada continues to commit in providing services with the best intention. Just as a tree stands in a barren land, the Company must always be enduring in any condition.

Through creating values that support operations and sustainability, Bank Mayapada will show its perseverance in facing various challenges. Bank Mayapada responds to any changes with improvements in services, collaborations, as well as technology application in order to serve.

Daftar Isi

Table of Contents

- 06 **Strategi Keberlanjutan**
Sustainability Strategy
- 07 **Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan**
Sustainability Performance Overview
- 10 **Penjelasan Direksi**
Explanation from the Board of Directors



- 16 **Sekilas Bank Mayapada**
Bank Mayapada at a Glance
- 24 **Tata Kelola Keberlanjutan**
Sustainability Governance
- 36 **Tentang Laporan Keberlanjutan**
About Sustainability Report



46 Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance

48 Kinerja Ekonomi
Economic Performance

54 Kinerja Sosial
Social Performance

72 Kinerja Lingkungan
Environmental Performance

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

84 Referensi POJK No.51/POJK.03/2017
POJK No.51/POJK.03/2017 Reference

87 Indeks Isi Standar GRI
GRI Standard Content Index

93 Lembar Umpan Balik
Feedback Form



Strategi Keberlanjutan

Sustainability Strategy

Membangun Budaya Keberlanjutan di Internal Bank Mayapada

Penerapan integritas kerja dan melayani dengan komitmen telah menjadi budaya dalam kegiatan operasional sehari-hari. Seiring dengan adanya kebijakan terkait keuangan berkelanjutan, Bank Mayapada berupaya untuk membangun budaya keberlanjutan yang juga dapat berjalan beriringan dengan budaya kerja perusahaan. Bank senantiasa mengajak seluruh Insan Bank Mayapada untuk menerapkan budaya keberlanjutan, meskipun saat ini belum ada kebijakan tertulis yang menjadi pedoman pelaksanaan budaya keberlanjutan di internal. Pada penerapannya, Perseroan juga mulai menanamkan bahwa setiap respon yang diambil dalam menghadapi perubahan di dunia perbankan, haruslah memperhatikan prinsip-prinsip keberlanjutan pada lingkup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Meskipun belum menyeluruh, namun sebagian karyawan termasuk Direksi dan Komisaris sudah pernah menerima materi pelatihan keuangan berkelanjutan, prinsip-prinsip keberlanjutan. Hal tersebut menjadi langkah awal pembangunan budaya keberlanjutan di internal Bank Mayapada. Dari pelatihan tersebut, Bank berharap secara bertahap seluruh karyawan, nasabah dan debitur, serta mitra usaha menyadari dan memahami pentingnya penerapan prinsip keberlanjutan dan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) yang akan berdampak pada kegiatan bisnis masa depan.

Secara terbatas, Bank menanamkan budaya keberlanjutan di internal melalui imbauan-imbauan, seperti melakukan efisiensi air dan kerja, meningkatkan kepedulian pada lingkungan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta mengikuti perkembangan inovasi teknologi digital yang dapat meningkatkan efisiensi kinerja operasional dan berkontribusi mengurangi jejak karbon. Selain itu, karyawan juga diharapkan dapat mengikuti perubahan dunia perbankan yang sangat cepat melalui pola pikir yang komprehensif dalam memahami aspek LST. Hal tersebut merupakan upaya manajemen bank dalam mengimplementasikan keuangan berkelanjutan, serta mendukung kegiatan usaha yang berwawasan LST.

Building Sustainability Culture Internally in Bank Mayapada

Implementation of work integrity and serving with commitment have transformed into a culture in daily operational activities. Alongside the policy on sustainable finance, Bank Mayapada endeavors to build sustainability culture that can accompany the company's work culture. The Bank continuously urges all employees of Bank Mayapada to practice sustainability culture although there has not been a written policy used as a guideline to the internal sustainability culture implementation. In practice, the Company also started to instill that each response undertaken to face the changes in the banking sector, the Company must adhere to sustainability principles in economic, social, and environmental aspects.

Despite not being comprehensive, all employees, including the Board of Directors and Board of Commissioners have received training materials on sustainable finance, sustainability principles. This has become the initial step to sustainability culture development in the internal Bank Mayapada. Of the trainings, the Bank expects all employees, customers and debtors, as well as business partners can gradually realize and understand the importance of sustainability principles and environmental, social, and governance (ESG) aspects, which will influence business activities in the future.

Limited in nature, the Bank inspires sustainability culture internally through encouragements, such as performing efficiency in water use and work, increasing environmental awareness, heightening work efficiency and effectiveness, as well as following digital technology innovations that can increase efficiency in operational performance and contribute to reducing carbon footprint. Moreover, employees are expected to adapt to the rapid changes in the banking sector by having comprehensive mindset in understanding the ESG aspect. This is an effort made by the bank's management in implementing sustainable finance and supporting ESG-inspired business activities.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan

Sustainability Performance Overview

KINERJA ASPEK EKONOMI TERKAIT KEBERLANJUTAN

ECONOMIC ASPECTS PERFORMANCE RELATED TO SUSTAINABILITY

6.09%

Persentase kredit UMKM
terhadap total kredit
*Percentage of MSME loans to
total loans*

8.29%

Total portfolio Kategori
Kegiatan Usaha Berkelanjutan
(KKUB) terhadap total kredit
*Total Sustainable Business
Activities Category (KKUB)
portfolio to total loans*

52.12%

Persentase karyawan wanita
dibandingkan total karyawan
*Percentage of female employees
to total employees*

9.10%

Persentase perputaran
karyawan di tahun 2020
*Percentage of employee
turnover in 2020*

1,814 jam

Jumlah jam pelatihan
karyawan selama setahun
*Total employee training hours
in a year*

44%

Penurunan pemakaian kertas
A4 di kantor
*Reduction in A4 paper use in
Head Office*

22%

Penurunan pemakaian BBM
di Kantor Pusat
*Reduction in fuel use in Head
Office*

Kinerja Aspek Ekonomi (Rp Miliar) *Economic Aspect Performance (Rp Billion)*

Uraian - Description	2020	2019	2018
Pendapatan Bersih (pendapatan bunga dan pendapatan operasional lainnya) <i>Net Income</i> <i>(interest income and other operating income)</i>	6,672.96	9,008.76	8,060.51
Laba tahun berjalan <i>Current year earnings</i>	64.16	528.11	437.41
Penyaluran kredit (<i>credit gross</i>) <i>Credit distribution (credit gross)</i>	56,294.26	71,882.09	65,669.81
Penyaluran kredit UMKM <i>Credit distribution for MSME</i>	5,292.92	5,129.09	2,801.69
Dana Pihak Ketiga (DPK) <i>Third Party Fund (DPK)</i>	72,357.42	77,009.11	71,510.54

Kinerja Aspek Sosial *Social Aspect Performance*

Uraian - Description	2020	2019	2018
Kinerja Internal <i>Internal Performance</i>			
Percentase jumlah karyawan wanita dibanding total karyawan <i>Percentage of total female employees to total employees</i>	52.12	50.87	51.43
Jumlah peserta pelatihan (orang) <i>Total training participants (people)</i>	1,718	2,922	2,077
Jumlah jam pelatihan <i>Total training hours</i>	1,814	4,432	2,608
Biaya pelatihan dan pendidikan karyawan (Rp miliar) <i>Employee training and education cost (Billion Rp)</i>	15.59	41.99	54.40
Jumlah peserta edukasi literasi keuangan (orang) <i>Total participants in financial literacy education (people)</i>	157	1,325	1,033
Percentase penyelesaian pengaduan nasabah <i>Percentage of customer complaints resolution</i>	100	100	100
Percentase pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima <i>Percentage of whistleblowing resolved and investigated to total complaints received</i>	Nihil	Nihil	100
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>			
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial (Rp miliar) <i>Realization of social responsibility activities fund (Billion Rp)</i>	12.35	13.85	39.36

Kinerja Aspek Lingkungan Hidup

Environmental Aspects Performance

Kegiatan tanggung jawab lingkungan	2020	2019	2018
<i>Environmental Responsibility Activities</i>			
investasi pada lingkungan (Rp juta) <i>Investment in environment (Million Rp)</i>	-	52.9	-
Penanaman pohon (bibit) <i>Tree planting (seed)</i>	-	32	-
Penyebaran benih ikan (ekor) <i>Fish eggs dispersal (egg)</i>	-	600	-

Di tahun 2020, Bank Mayapada tidak melakukan kegiatan tanggung jawab lingkungan akibat adanya pandemi COVID-19
In 2020, Bank Mayapada did not perform environmental responsibility activities due to the COVID-19 pandemic.

Uraian - <i>Description</i>	Satuan <i>Unit</i>	2020		2019	
		A4	F4	A4	F4
Penggunaan kertas Kantor Mayapada Pusat <i>Paper use at Mayapada Head Office</i>	Rim <i>Ream</i>	1,925	1,291	3,438	1,092
Penggunaan kertas Kantor Mayapada Cabang Bogor <i>Paper use at Mayapada Bogor Office</i>	Rim <i>Ream</i>	40	16	65	15

Keterangan: Kenaikan penggunaan kertas di tahun 2020 karena adanya penambahan divisi dan kenaikan jumlah karyawan.
Note: Paper use increase in 2020 occurred due to additional divisions and increase in number of employees.

Penjelasan Direksi [102-14]

Message From The Board Of Directors [102-14]

Pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan keberlanjutan yang signifikan bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini mendorong Bank Mayapada untuk memaksimalkan kapabilitas *digital banking* dan mendukung pemerintah dalam upaya memberikan stimulus pada sektor riil untuk Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

Pemangku Kepentingan yang terhormat,

Tahun 2020 menjadi tahun yang penuh tantangan karena dampak pandemi COVID-19. Ketidakpastian perekonomian akibat pandemi COVID-19 telah mempengaruhi kelangsungan usaha di hampir semua sektor usaha. Bank menyadari hal ini juga berdampak pada debitur-debitur kami, dan harus menghadapi risiko kredit yaitu kenaikan *non performing loan* (NPL). Menghadapi tantangan ini, Bank Mayapada memperkuat modal inti dan cadangan kerugian penurunan piutang (CKPN). Di samping itu, kami juga menaruh perhatian pada kelangsungan usaha para debitur, dan mendukung pemerintah dalam upaya memberikan stimulus pada sektor riil untuk Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

Perubahan perilaku masyarakat juga berdampak pada kegiatan operasional perbankan. Hal ini mendorong Bank Mayapada untuk memaksimalkan kapabilitas digital banking, sehingga nasabah dapat tetap melaksanakan transaksi keuangan di manapun dan kapanpun, tanpa harus datang ke kantor cabang. Bank berkomitmen untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem teknologi informasi dan digitalisasi perbankan.

Dear respected stakeholders,

The year 2020 was a challenging year due to the impacts of COVID-19 pandemic. Economic uncertainty caused by the COVID-19 pandemic has influenced business continuity of nearly all business sectors. The Bank realized that this has also impacted our debtors, and that it had to experience credit risks, namely an increase in non-performing loan (NPL). Enduring this challenge, Bank Mayapada reinforced the core capital and allowance for impairment losses (CKPN). Additionally, we concentrated on debtors' business continuity, and supported the government in the attempt of giving stimulus to the real sector for National Economic Recovery (PEN).

Changes in society's behavior also have an impact on the banking's operational activities. This prompted Bank Mayapada to maximize the digital banking capabilities, so that customers could still perform financial transactions wherever and whenever, without visiting the branch office. The Bank is committed to continuously developing and advancing information technology system and banking digitalization.

The COVID-19 pandemic became one of the significant sustainability challenges for all levels of society. This prompted Bank Mayapada to maximize the digital banking capabilities, and supported the government in attempt of giving stimulus to the real sector for National Economic Recovery (PEN).

Di sisi lain, Bank Mayapada dapat berdiri dan bertahan di tengah tantangan, dengan tetap melayani nasabah sesuai standar pelayanan, tanpa mengesampingkan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Bank Mayapada menyadari bahwa fenomena perubahan iklim yang terjadi saat ini merupakan tanggung jawab bersama. Kita semua diharapkan untuk berperan aktif dalam menanggulangi dan menyelamatkan lingkungan dari kerusakan yang akan berdampak jangka panjang. Langkah Bank Mayapada dalam kontribusi mengurangi dampak negatif lingkungan adalah dengan menyalurkan kredit pada usaha-usaha yang memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST), melakukan inisiatif efisiensi energi dan pengurangan kertas di internal perusahaan, serta menjalankan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan.

Kebijakan untuk Merespon Tantangan Keberlanjutan

Pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan keberlanjutan yang signifikan bagi seluruh lapisan masyarakat, yang mempengaruhi aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Terjadi resesi ekonomi yang signifikan sehingga menimbulkan masalah sosial dan lingkungan.

Furthermore, Bank Mayapada prevailed and persevered in the face of challenges by serving customers in accordance with service standards, without setting aside the environment, social, and governance (ESG) aspects. Bank Mayapada realized that the ongoing climate change phenomenon is a shared responsibility. We are expected to play an active role in overcoming and saving environment from destructions, which will result in long-term impacts. Measures taken by Bank Mayapada in contributing to reducing negative environmental impacts are by distributing credit to businesses, focusing on the environmental, social, and governance (ESG) aspects, performing energy efficiency initiative and reducing paper use in the internal company, as well as running corporate social responsibility activities.

Policies Responding to Sustainability Challenges

The COVID-19 pandemic became one of the significant sustainability challenges for all levels of society, affecting the economic, social, and environmental aspects. A deep economic recession occurred triggering social and environmental issues. Health and safety problems turned

Masalah kesehatan dan keselamatan menjadi perhatian utama untuk dikelola oleh semua pihak. Oleh sebab itu, Bank Mayapada melakukan penyesuaian aktivitas kerja dan menerapkan protokol kesehatan dengan ketat untuk melindungi seluruh karyawan dan pemangku kepentingan, guna memastikan kegiatan operasional tetap berjalan dengan lancar.

Dalam rangka mendukung percepatan penanganan COVID-19 yang dicanangkan Pemerintah, Bank Mayapada membentuk Tim Gugus Tugas Penanganan COVID-19 yang memiliki tugas untuk memastikan dan mengawasi bahwa kegiatan perkantoran berjalan sesuai dengan protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19. Hal ini sesuatu yang harus dilakukan dikarenakan sebagai perusahaan yang bergerak di industri keuangan tetap harus berjalan sesuai dengan protokol yang ditetapkan sebagai upaya mendukung laju gerak perekonomian nasional di tengah pandemi.

Penerapan Keuangan Berkelanjutan dan Strategi untuk Mencapai Target

Penerapan keuangan berkelanjutan tetap berjalan dengan baik, meski di tengah kondisi yang penuh dinamika. Selain itu, Bank juga cukup puas dengan capaian kinerja keberlanjutan yang mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Untuk kinerja ekonomi, mencatat pendapatan bunga sebesar Rp5,19 triliun, turun 41,88% per akhir 2020. Pendapatan bunga ini mencapai 76,40% dari target di awal tahun. Laba bersih tercatat Rp64,2 miliar, turun 87,85% dari tahun lalu, dan mencapai 18,69% dari target. Total kredit mencapai Rp56,29 triliun, atau menurun 21,69% dari tahun lalu.

Per akhir 2020, kami mencatat portofolio kredit kategori usaha berkelanjutan (KKUB) sebesar Rp4,5 triliun atau 8,29% dari keseluruhan portofolio kredit. Guna meningkatkan portofolio KKUB, Bank memetakan jenis usaha dari calon debitur maupun debitur baru yang masuk dalam KKUB secara bertahap.

Kinerja aspek sosial Bank Mayapada mencatat hasil yang baik. Bank tidak melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK), namun tetap dapat mempertahankan seluruh

into key concerns that need to be managed by all parties. Thus, Bank Mayapada performed adjustments in work activities and implemented strict safety protocols to protect all employees and stakeholders to ensure the operational activities were effectively put into practice.

To support the acceleration of the COVID-19 management led by the Government, Bank Mayapada formed a COVID-19 Management Task Force Team that has the duty of ensuring and supervising office activities are in congruent with the COVID-19 prevention and control protocols. This must be put into practice as companies that concentrate in the finance industry must operate in accordance with the protocols enforced to support the national economy growth rate amidst the pandemic.

Implementation of Sustainable Finance and Strategies for Achieving Targets

Implementation of sustainable finance continues to operate well despite being in a condition of full dynamics. On the other hand, the Bank was relatively satisfied with the achievements in sustainability performance, which included economic, social, and environmental aspects. In economic aspect, interest income was recorded at Rp5.19 trillion, decreasing by 41.88% as of the end of 2020. This interest income attained 76.40% of the target at the beginning of the year. Net profit was recorded at Rp64.2 billion, declining by 87.85% from last year, and reached 18.69% of the target. Total credit at Rp56.29 trillion, or 21.69% decrease from last year.

As of the end of 2020, we recorded Rp4.5 trillion in the sustainable business category (KKUB) portfolio, or 8.29% of the total credit portfolio. In order to enhance the KKUB portfolio, the Bank gradually mapped business types of prospective and new debtors, who are included in the KKUB.

Social aspect performance in Bank Mayapada achieved satisfactory results. The Bank did not perform redundancy (PHK), but managed to retain all of its employees. The



karyawannya. Bahkan, Bank Mayapada menjadikan momentum di tahun 2020 untuk memaksimalkan segala sumber daya yang ada untuk mendukung kelangsungan usaha. Di 2020, Bank menyelenggarakan pengembangan kompetensi karyawan baik secara *offline* maupun *online*. Sebanyak 1,718 karyawan telah menerima pengembangan kompetensi. Bank juga melaksanakan sosialisasi dan pelatihan *anti-fraud* yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pada perilaku etis dan bertanggung jawab bagi seluruh karyawan. Dalam rangka melindungi seluruh karyawan, Bank menerapkan protokol kesehatan dengan ketat dan menyesuaikan beberapa kebijakan.

Dalam rangka memperhatikan dampak negatif risiko yang timbul pada lingkungan, bank memperketat pengawasan terhadap pemberian kredit kepada debitur, khususnya yang memanfaatkan sumber daya alam (SDA). Debitur sebaiknya memiliki sertifikasi lingkungan maupun sertifikasi bangunan berwawasan lingkungan. Sebagai contoh, Bank mendukung debitur berupa perusahaan kelapa sawit untuk memperoleh sertifikat Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) dan/ atau Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO).

Bank even used the momentum in 2020 as an initiative to maximize all the existing resources for business continuity. In 2020, the Bank held employee competency development, both offline and online. There were 1,718 employees who received competency development. Moreover, socialization and trainings on anti-fraud were held to increase employees' awareness towards ethical and responsible behaviors. To protect all of the employees, the Bank implemented stringent safety protocols and modified several policies.

Noticing the negative impacts posed by risks in the environment, the bank controls the supervision on credit lending to debtors, particularly those benefitting from natural resources. Debtors should own environmental certifications and green building certifications. For instance, the Bank supports debtors, whose business concentrates in palm oil industry, to obtain Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO) and/or Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) certificate. A certification that can be participated by companies from other sectors is environmental

Sertifikat yang dapat diikuti oleh perusahaan sektor lainnya adalah penilaian kinerja lingkungan 'PROPER' dari Kementerian Lingkungan Hidup & Kehutanan (KLHK) dengan peringkat minimal 'PROPER Biru'.

Peluang dan Prospek Usaha

Penerapan keuangan berkelanjutan bukan hanya membahas tentang tantangan, tetapi juga terdapat peluang dan prospek usaha. Salah satu peluang untuk mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia adalah adanya fungsi *intermediary* dalam aktivitas bisnis perbankan. Bank merasa untuk dapat mencapai peluang-peluang tersebut, perlu adanya integrasi dan banyak penyesuaian dalam proses identifikasi.

Dukungan pemerintah kepada bank juga merupakan wujud dari peluang dan prospek usaha, seperti adanya pembiayaan KKUB dan pembukaan akses keuangan inklusif. Selain itu, peluang bagi pemberian pembiayaan berwawasan LST lainnya berupa perubahan bisnis dari *business as usual* menjadi bisnis yang *environmentally friendly*. Dari sisi teknologi, Bank dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan di dunia perbankan dengan memanfaatkan peluang untuk mengembangkan *digital banking*.

Seiring dengan adanya perbaikan ekonomi dan masa adaptasi normal baru, Bank optimis bahwa ke depan pandemi COVID-19 dapat sepenuhnya dilalui dan situasi dapat kembali normal. Bank melihat peluang dari adanya perubahan perilaku masyarakat yang dipengaruhi oleh situasi pandemi COVID-19, yang mendorong seluruh kegiatan dilakukan secara digital. Oleh sebab itu, Bank Mayapada akan terus meningkatkan kapasitas dan kapabilitas dalam infrastruktur sistem teknologi informasi dan pengembangan *digital banking*.

performance assessment, 'PROPER', from the Ministry of Environment and Forestry (KLHK) with 'PROPER Blue' as the minimum rating.

Business Opportunities and Prospects

The implementation of sustainable finance does not only emphasize on challenges, but also on business opportunities and prospects. One of the opportunities in supporting Indonesia's sustainable development is having intermediary function in the banking business activities. The Bank believes to be able to seize such opportunities, integration and adjustments are necessary in identification process.

Government supports to banks are also an embodiment of business opportunities and prospects, such as KKUB financing and access to financial inclusion. In addition, openings for lending other ESG-based financing are in the form of business change from business as usual to environmentally-friendly business. In technology, the Bank can amplify its advantages in the banking competition by using the opportunities to develop digital banking.

In conjunction with economic recovery and new-normal adaptation period, the Bank is optimistic that the COVID-19 pandemic could be overcome to the fullest and situations could return to normal. The Bank saw an opportunity in the changes in people's behavior, which was influenced by the COVID-19 pandemic, urging all activities to be conducted digitally. Hence, Bank Mayapada will continue to heighten the capacity and capability in the information technology system infrastructure and digital banking development.

Apresiasi

Atas nama seluruh jajaran Direksi, saya mengucapkan terima kasih kepada semua insan Bank Mayapada dan pemangku kepentingan, atas komitmen dan kerja samanya, sehingga kita dapat mengambil langkah awal dalam meneruskan jalan untuk menggapai masa depan yang berkelanjutan. Bank Mayapada juga mengapresiasi pemerintah dan regulator langkah-langkah strategis untuk menghadapi situasi pandemi COVID-19. Bank Mayapada, sebagai bagian dari masyarakat di Indonesia akan mendukung pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan untuk bersama menghadapi pandemi COVID-19 beserta dampaknya. Tak lupa, kami juga tetap optimis untuk menyambut hari yang baru, dengan semangat baru untuk mencapai kinerja yang lebih baik lagi.

Salam sehat!

Jakarta, Juni 2021

Atas Nama Direksi,

Appreciation

On behalf of the Board of Directors, I would like to express gratitude to all employees of Bank Mayapada and stakeholders for their commitment and cooperation, so that we managed to take the initial step in continuing the journey towards sustainable future. Bank Mayapada also wishes to appreciate the government and regulators for the strategic measures in combating the COVID-19 pandemic. A part of Indonesian society, Bank Mayapada will support the government and all stakeholders in managing the COVID-19 pandemic together, along with its impacts. Also, we remain optimistic, embracing new days with new spirit to obtain even better performance.

Be safe!

Jakarta, June 2021

On Behalf of the Board of Directors,

Hariyono Tjahjarjadi

Direktur Utama

President Director



Sekilas Bank Mayapada

Bank Mayapada At Glance

Visi - Vision

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

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

Misi - Mission

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

To perform sound bank operations and provide maximum added values to customers, employees, shareholders, and the government.

Nilai Keberlanjutan - Sustainability Value

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 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 stated in Bank Mayapada's values, namely transparency, integrity, professionalism, as well as the ability in responding to challenges in banking operations.

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

Nama Perusahaan | *Name of Company:*

PT Bank Mayapada Internasional Tbk

Tanggal/Tahun Pendirian | Date/Year of Establishment :

10 Januari 1990 - 10 January 1990

Bidang Usaha | *Field of Business :*

Perbankan - *Banking*

Bentuk Legal | Legal Entity :

Perseroan Terbatas, Perusahaan Terbuka | Limited Liability Company, Public Company

Alamat Kantor Pusat | Head Office Address :

Mayapada Tower, GF-3rd floor

Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta, Indonesia, Kode Pos 12920

Telepon/Telephone : (+62 21) 521 2288 (*hunting*)

(+62 21) 521 2300

: (+62 21) 521 1985

(+62 21) 521 1995

Call center : 1-5000-29

E-mail : corsec@ba

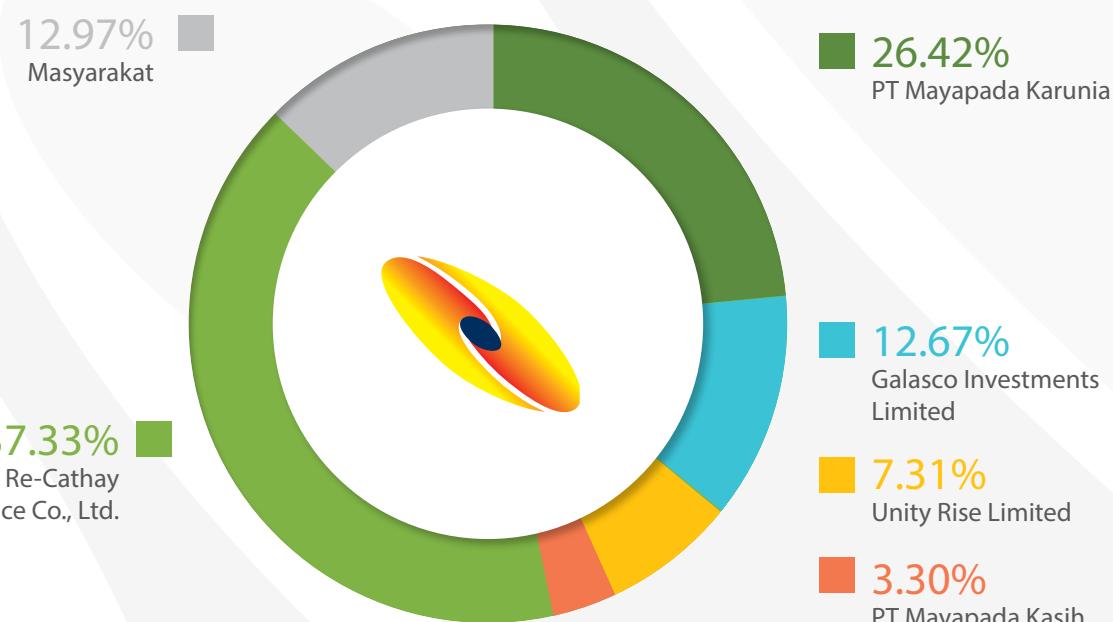
Website : www.bankmayaapada.com

Digitized by srujanika@gmail.com

Bank Mayapada mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia sebagai perusahaan terbuka sejak tahun 1997. Pada tahun 2020, tidak terjadi perubahan jumlah kepemilikan saham oleh para Pemegang Saham. Berikut adalah persentase kepemilikan saham Bank Mayapada:

Bank Mayapada listed its stocks at Indonesia Stock Exchange as public company since 1997. In 2020, there were no changes in the number of ownerships by Shareholders. The following are percentage of Bank Mayapada's ownership:

Komposisi Kepemilikan Saham Bank Mayapada
Bank Mayapada Shareholders Composition



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

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabahnya, Bank Mayapada memiliki produk dan layanan perbankan yang beragam. Produk dan layanan, serta kegiatan usaha Bank Mayapada dijelaskan secara singkat dalam Laporan Tahunan 2020 maupun situs web perusahaan.

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

In order to meet its customer needs, Bank Mayapada offers varied banking products and services. Products and services, as well as business activities of Bank Mayapada are explained briefly in the 2020 Annual Report and company's website.

PRODUK DAN LAYANAN BANK BANK PRODUCT AND SERVICES

SIMPANAN
SAVINGS

mySAVING mySAVING
Super Benefit
myDOLLAR

TabunganKu SimPel
Simpanan Pelajar

DEPOSITO & GIRO
TIME DEPOSITS &
DEMAND DEPOSITS

myDEPO myDEPO
Valas
myGIRO myGIRO
Valas

PINJAMAN
LOANS

myAUTO
myHOME
myLOAN
● Bank Garansi -
Bank Guarantees
● L/C
● Pinjaman Akseptasi -
Acceptance Loan
● Kredit Channeling -
Channeling Loan
● Kredit Usaha Kecil -
Small Business Loan

INVESTASI & BANCASSURANCE
INVESTMENTS & BANCASSURANCE

myFAMILY
Saving

- Ziaga Jiwa
- Ziaga PA Plus
- Prestigio Unit Link
- Mahacita Protection
- Zurich Pro-Fit 8
- Q Protection

E-BANKING
myATM myTOKEN
myCARD myMOBILE
myONLINE

- Informasi limit - Limit information
- Gerbang Pembayaran Nasional - National Payment Gateway

ANTAR BANK
INTERBANK

- Kliring - Clearing
- LLG & RTGS
- Transaksi Valas - Forex Transaction

BIAYA & TARIF
FEE & TARIFF

- Info Tarif - Tariff Info
- Suku Bunga - Interest Rate
- Suku Bunga Dasar Kredit - Prime Lending Rate
- Info Kurs - Exchange Rate Info

LAYANAN LAINNYA
OTHER SERVICES

mySAFEBOX
myPAYROLL

Layanan MPN-G2 -
MPN-G2 Services

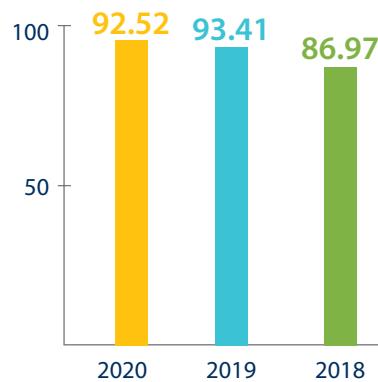
TUNGGU INOVASI KAMI
SELANJUTNYA...
WAIT FOR OUR NEXT INOVATION...

Pengelolaan keberadaan mesin-mesin ATM dan pengembangan layanan digital diharapkan dapat menunjang kehadiran akses perbankan bagi seluruh nasabah Bank Mayapada. Aset dan kapitalisasi, yakni kewajiban dan ekuitas, yang dimiliki oleh Bank Mayapada cukup memadai guna memperlancar manajemen usaha perbankan.

Management of ATM machines and digital service development are expected to support banking access for all customers of Bank Mayapada. Assets and capitalization of Bank Mayapada, namely liability and equity, are relatively adequate to speed up banking business management.

Total Asset (Rp Triliun)

Total Assets (Trillion Rp)



Total Kewajiban (Rp Triliun)

Total Liability (Trillion Rp)



Total Ekuitas (Rp Triliun)

Total Equity (Trillion Rp)

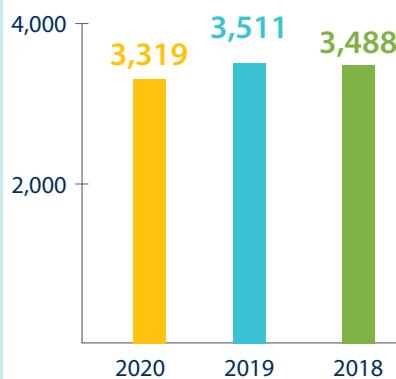


Seluruh karyawan di semua unit kerja telah bekerja dengan baik di tahun 2020 yang penuh tantangan. Hal ini telah mendukung kelancaran operasional Bank.

All employees in working units performed well in 2020, which was strewn with challenges. This supported the success in the Bank's operations.

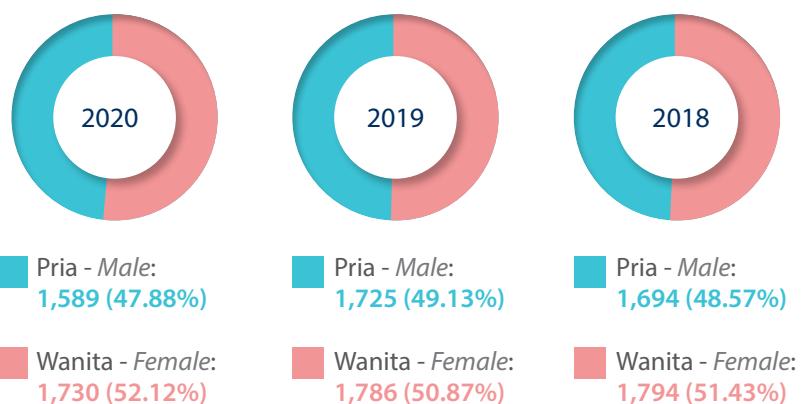
Jumlah Karyawan [102-8]

Total employees [102-8]



Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin

Total Employees Based on Gender



Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Jabatan [102-8, 405-1]
Total Employees Based on Gender and Position [102-8, 405-1]

Jabatan <i>Position</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Manajemen Puncak <i>Top Management</i>	10	2	12	2	9	3
Manajemen Madya <i>Middle Management</i>	228	252	231	249	231	250
Manajemen Pelaksana <i>Managing Management</i>	1,351	1,476	1,482	1,535	1,454	1,541
Jumlah <i>Total</i>	1,589	1,730	1,725	1,786	1,694	1,794

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Pendidikan [102-8, 405-1]
Total Employees Based on Gender and Education [102-8, 405-1]

Pendidikan <i>Education</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Sarjana & Pasca Sarjana <i>Undergraduate & Postgraduate</i>	1,168	1,204	1,265	1,241	1,205	1,230
Sarjana Muda <i>Baccalaureate</i>	177	204	203	212	217	212
Non-Akademik <i>Non-Academic</i>	244	322	257	333	272	352
Jumlah <i>Total</i>	1,589	1,730	1,725	1,786	1,694	1,794

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan [102-8, 405-1]
Total Employees Based on Gender and Employment Status [102-8, 405-1]

Status Karyawan <i>Position</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Karyawan Tetap <i>Permanent Employee</i>	1,415	1,505	1,351	1,424	1,274	1,408
Karyawan Tidak Tetap <i>Non-Permanent Employee</i>	174	225	374	362	420	386
Jumlah <i>Total</i>	1,589	1,730	1,725	1,786	1,694	1,794

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Usia [102-8, 405-1]*Total Employees Based on Gender and Age* [102-8, 405-1]

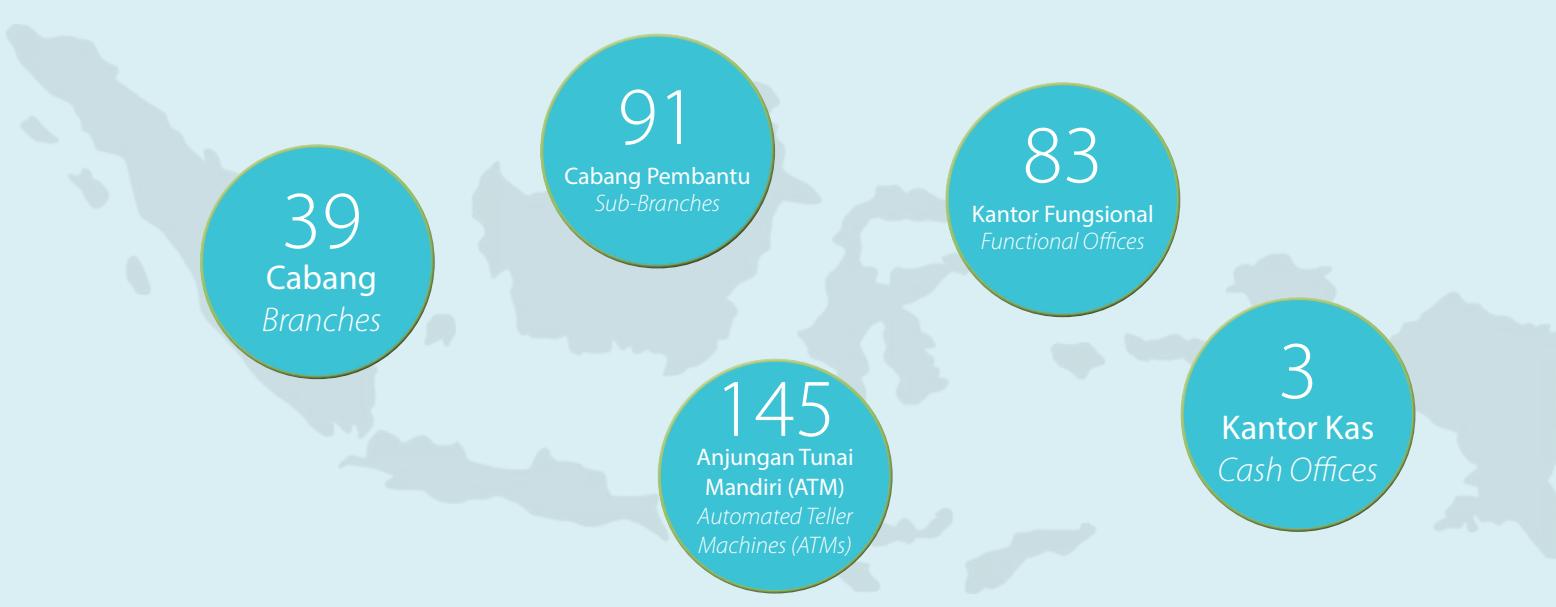
Usia Age	2020		2019		2018	
	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female	Pria Male	Wanita Female
< 30	445	810	547	902	572	960
30 - 50	1,027	821	1,067	810	1,030	769
> 50	117	99	111	74	92	65
Jumlah Total	1,589	1,730	1,725	1,786	1,694	1,794

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

Jangkauan operasional Bank Mayapada dapat dikatakan cukup luas karena mencakup berbagai wilayah di Indonesia. Hingga akhir Desember 2020, Bank Mayapada memiliki 216 kantor yang tersebar di 83 kota besar dan 25 provinsi.

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

It can be acknowledged that Bank Mayapada's operational areas are relatively vast, as it covers various areas in Indonesia. As of the end of December 2020, Bank Mayapada owned 216 offices spread in 83 urban cities and 25 provinces.



Hingga saat ini, Bank Mayapada turut mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Bank Mayapada telah melayani beragam jenis nasabah dan klien di pasar domestik, baik nasabah individu maupun nasabah institusi.

To date, Bank Mayapada has participated in supporting Indonesia's economic growth. Bank Mayapada has served various customers and clients in the domestic market, both individual customers and institutional customers.

Inisiatif eksternal [102-12]

Hingga akhir periode pelaporan, Bank Mayapada belum mengadopsi dan mengikuti inisiatif baik secara sukarela ataupun mengikat pada pihak eksternal yang mengembangkan prinsip-prinsip keberlanjutan.

Sertifikasi Certifications

Sertifikasi Certification	Cakupan Coverage	Masa Berlaku Sertifikat Certificate Validity Period	Badan Sertifikasi Certification Body
ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Quality Management System	Kegiatan Operasional Bank Bank's Operational Activities	13 September 2018 - 7 Agustus 2021 13 September 2018 – 7 August 2021	

Keanggotaan pada Asosiasi [102-13]

Untuk lebih cepat dalam memperoleh informasi terkait pengembangan industri perbankan dan hal-hal yang mempengaruhinya, Bank Mayapada tergabung dalam beberapa asosiasi. Dengan itu, Bank juga dapat lebih mengetahui tentang perkembangan dunia usaha, serta risiko dan peluangnya.

Keanggotaan dalam Asosiasi Industri Number of Employees Based on Gender and Position

Asosiasi - Association	Peran Role	Jatuh Tempo Keanggotaan Membership Due Date	Lingkup Scope
Asosiasi Emiten Indonesia Indonesia Issuers Association	Anggota Member	Desember 2021 December 2021	Nasional National
Perhimpunan Bank Swasta Nasional (Perbanas) National Private Banks Association (Perbanas)	Anggota Member	Maret 2021 March 2021	Nasional National

Perubahan pada Perusahaan yang Bersifat Signifikan [102-10]

Selama tahun 2020, tidak terdapat perubahan persentase kepemilikan saham. Selama tahun 2020 juga tidak ada pembukaan maupun penutupan kantor cabang.

External Initiatives [102-12]

Up to the end of the reporting period, Bank Mayapada has yet adopted and followed initiatives, both voluntarily and binding to external parties, which bring forth sustainability principles.

Membership of Associations [102-13]

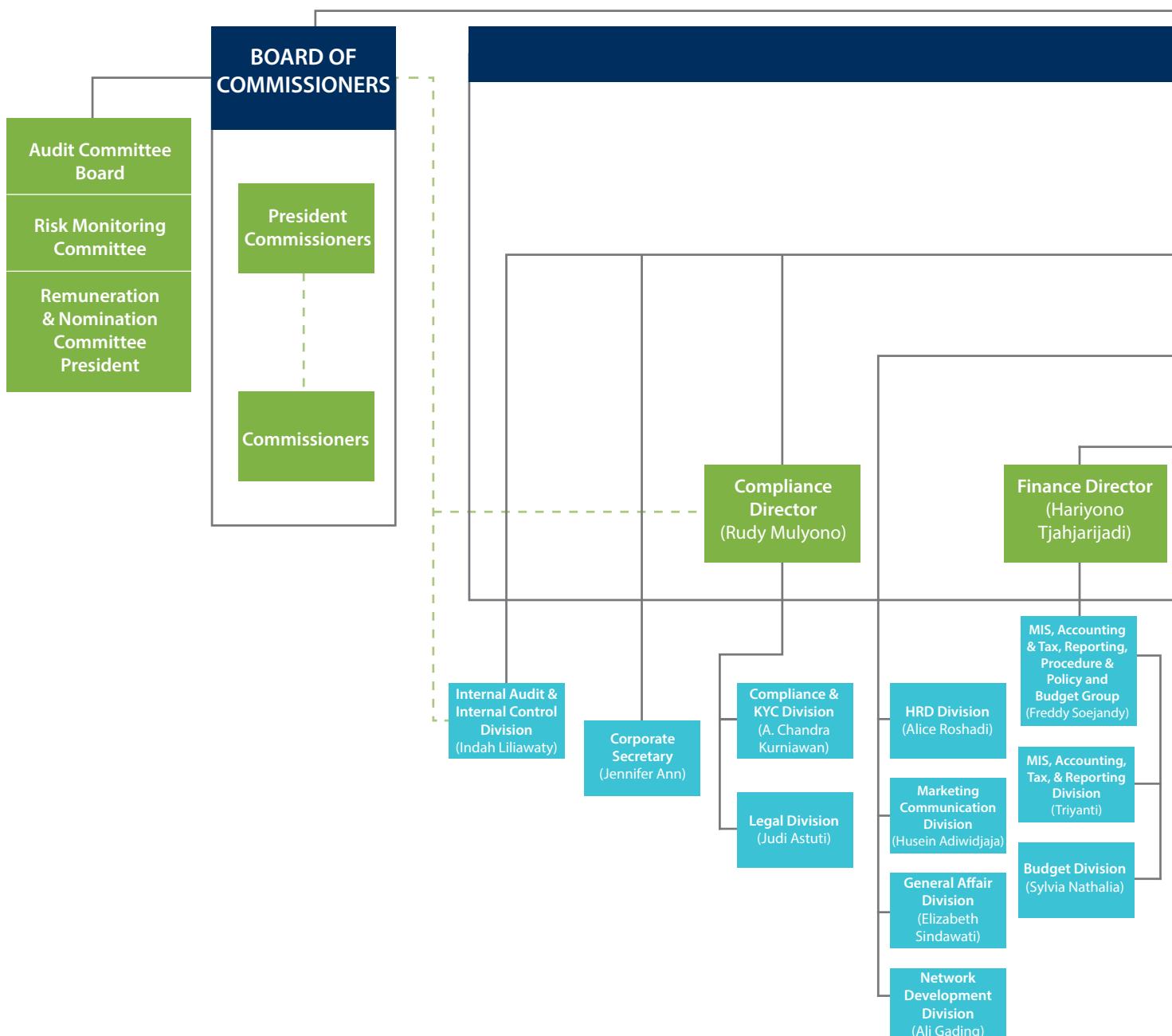
To accelerate information acquisition on developments in the banking industry and any factors affecting it, Bank Mayapada joined in several associations. Hence, the Bank has the ability to understand the business sector trends, along with the risks and opportunities.

Significant Changes in the Company [102-10]

In 2020, there were no changes to the ownership percentage. In the same year, no opening and closing of branch offices took place.

Tata Kelola Keberlanjutan

Sustainability Governance



* Still in fit and proper test process

STRUKTUR TATA KELOLA [102-18]

GOVERNANCE STRUCTURE [102-18]

GENERAL SHAREHOLDERS MEETING

BOARD OF DIRECTORS

President Director
(Hariyono Tjahjarijadi)

Deputy President
Director
(Jane Dewi Tahir)

Deputy President
Director
(Andreas Wiryanto*)

Product
Management &
E-channel Director
(Wang Tien Chen)

Risk Management
Director
(Yang Chin Cang)

Information
Technology
Director
(Hung Li Cen)

Operation
Division
(Dudi Supriadi)

Business
Division
(Agus Suyanto)

Credit Card &
Personal Loan
Group
(Willy Santoso)

Market &
Liquidity Risk
Management
Division
(Darwin)

IT Strategic
Planning
Division
(Hadiyanto)

Operation
Credit Division
(Daniel Limaran)

Credit Division
(Djoni Sofian)

Consumer
Credit Risk
Management
Division
(Vacant)

IT Development
& Operation
Division
(Yusak Pranoto)

FI &
Correspondent
Banking Division
(Nikolaus Listyo)

Car Loan
Division
(Tjan Hendra)

Corporate Credit,
Operation, Other,
& Reporting Risk
Management
Division
(Testo Tjandra)

Treasury
Division
(Tjie Fa Tjin)

Micro Credit
Division
(Pjs. Edy)

Branch
Manager

Small and Medium
Enterprise Division
(Ong Wijaya)

Credit Card
Division
(Pjs. Willy Santoso)

Personal Loan
Division
(Pjs. Willy Santoso)

E-channel
Division
(Bobby Tedjo)

Product
Management
Division
(Sri Suryani)

ALCO

Credit Committee

IT Committee

Risk Management
Committee

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan

Seluruh insan Bank Mayapada ikut bertanggung jawab dalam penerapan keuangan berkelanjutan, mencakup Direksi dan Dewan Komisaris, Pejabat dan/ atau Unit Kerja, serta karyawan. Penerapan keuangan berkelanjutan secara khusus menjadi tanggung jawab dari Direktur Manajemen Risiko dengan bantuan Tim Sustainable Finance.

Pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program-program yang direncanakan dalam RAKB adalah Direktur Manajemen Risiko. Direktur Manajemen Risiko membawahi tim khusus, yakni Tim Sustainable Finance, yang dibuat untuk tujuan pengimplementasian keuangan berkelanjutan dan penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). Kemudian, divisi-divisi lain yang terkait menjalankan pelaksanaan atas program-program RAKB.

Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan [FS4]

Kesiapan dan kompetensi teknis karyawan penting untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Maka dari itu, Bank Mayapada mulai menanamkan kesadaran dan pengetahuan tentang keuangan berkelanjutan secara bertahap. Salah satu usaha yang dilakukan oleh Bank adalah mengadakan pelatihan, baik internal maupun eksternal bagi karyawan. Beberapa pelatihan yang diberikan kepada karyawan, antara lain:

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

Person in Charge for Sustainable Finance Implementation

All employees of Bank Mayapada are responsible for sustainable finance implementation, starting from the Board of Directors and Board of Commissioners, Officials and/or Working Units, as well as employees. The sustainable finance implementation is predominantly under the responsibility of Risk Management Director with the assistance provided by Sustainable Finance Team.

Parties responsible for the implementation of programs planned in RAKB are Risk Management Director. The Risk Management Director is in charge of a special team, namely Sustainable Finance Team, which was formed for the sustainable finance implementation and development of Sustainable Finance Action Plan (RAKB). Subsequently, other related divisions implement the RAKB programs.

Competency Development on Sustainable Finance [FS4]

Employee readiness and technical competency are essential to support the implementation of sustainable finance. Therefore, Bank Mayapada started introducing awareness and insights on the sustainable finance in stages. One of the efforts exerted by Bank Mayapada is by holding both internal and external trainings for employees. A number of trainings held for the employees are as follows:

- a. Understanding and awareness of sustainability aspect and the importance of banking role in contributing to the sustainable development;*
- b. Green building/green construction training for leaders and employees that manage debtors;*
- c. Training for debtors in MSME.*

Pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan Trainings on Sustainable Finance

Nama Pelatihan <i>Name of Training</i>	Jumlah peserta <i>Total Participant</i>	
	2020	2019
Keuangan Berkelanjutan <i>Sustainable Finance</i>	60	27
Elementary Level Credit <i>Elementary Level Credit</i>	37	366
Pelatihan Program Kredit <i>Credit Program Training</i>	0	239
TOTAL	97	632

Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [102-11, FS2, FS3, FS9, FS10, FS12]

Risiko atas penerapan keuangan berkelanjutan akan muncul bersama dengan pelaksanaannya. Salah satu risiko yang teridentifikasi adalah penyesuaian syarat pengajuan kredit untuk meningkatkan portofolio hijau. Bank Mayapada mengawali langkahnya untuk penerapan manajemen risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST) melalui proses penilaian kelayakan kredit usaha yang akan diberikan. Penilaian tersebut khususnya ditujukan kepada debitur dengan portofolio terbesar, yaitu di sektor konstruksi dan ritel/perdagangan. Bank mulai mengidentifikasi kedua sektor ini, yang kemudian digolongkan pada Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) dengan disertai kepemilikan sertifikasi bangunan hijau atau konstruksi berwawasan hijau.

Implementasi manajemen risiko LST, antara lain:

1. 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.

Risk Management over Sustainable Finance Implementation [102-11, FS2, FS3, FS9, FS10, FS12]

Risks over sustainable finance will arise upon the implementation. One of the risks identified is adjustments in credit application requirements to increase green portfolio. In its attempts to perform risk management in environment, social, and governance (ESG), Bank Mayapada started by assessing the feasibility of business credit provided. Such assessment is mainly aimed for debtors with the largest portfolio in the construction and retail/trade sectors. The Bank has started identifying these two sectors, which then grouped into the Sustainable Business Activities Category (KKUB), complete with a green building or construction certification.

Implementation of ESG risk management is as follows:

1. Verifying debtors that are included in green construction category, such as:
 - Establishment that harnesses natural resources effectively, efficiently, and prudently;
 - Establishment that has the ability to expand employment and job opportunities;
 - Establishment that has the ability to minimize damages and pollution to environment.

2. Melaksanakan rencana tindakan Bank Mayapada terhadap debitur yang belum dilengkapi izin lingkungan, antara lain:

- Mengirimkan surat imbauan 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.

Pihak yang melakukan prosedur untuk menilai dan menyarangi risiko LST pada proses pengajuan kredit adalah Divisi Kredit Mikro. Bank telah menggunakan *internal scoring* untuk pengendalian terhadap risiko kredit untuk kredit perorangan, konsumen, mikro dan retail, serta *internal rating* untuk kredit dengan segmen UMKM dan korporat. Divisi Kredit Mikro bersama dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) juga memantau implementasi kepatuhan debitur terhadap persyaratan LST.

Dewan Komisaris dan Direksi turut mengawasi jalannya penerapan keuangan berkelanjutan, mencakup pengendalian risiko, pelaksanaan, kebijakan, dan perkembangan keuangan berkelanjutan. Tugas lainnya dari Direktur Manajemen Risiko adalah mengawasi penyusunan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), penyesuaian kebijakan kredit, visi dan misi keberlanjutan, serta penyusunan laporan keberlanjutan. Pengawasan dan evaluasi target dan capaian RAKB akan dibahas oleh pihak-pihak terkait melalui rapat berkala, yang kemudian hasilnya disampaikan kepada Direktur Utama. Setiap tahun, hasil kinerja keberlanjutan akan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui laporan RAKB dan 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*). Risiko *fraud*, korupsi, dan kejahatan teknologi merupakan hal yang penting untuk dikelola oleh lembaga jasa keuangan. Bank Mayapada

2. Realizing Bank Mayapada's action plan to debtors that have yet had environmental permits, such as:

- Sending an appeal letter to debtors that have yet completed their environmental permits;
- Performing socializations on the importance of ESG-based business activities;
- Preparing a policy, stating requirements for new prospective ESG-oriented debtors, such as giving higher assessment score to the new ESG-oriented debtors compared to those that have yet focused on ESG.

The responsible body for assessing and scrutinizing the ESG risks in credit application process is Micro Credit Division. The Bank has used internal scoring to control credit risks for individuals, consumers, micro and retail, as well as internal rating for credit in MSME and corporate segments. Micro Credit Division joined with Risk Management Working Unit (SMKR) also monitor debtors' compliance to ESG requirements.

The Board of Commissioners and Board of Directors oversee the implementation of sustainable finance, encompassing risk control, execution, policy, and developments of sustainable finance. Other duties of Risk Management Director are supervising the Sustainable Finance Action Plan (RAKB), adjustments in credit policy, sustainability vision and mission, as well as sustainability report development. Supervision and evaluation of RAKB targets and achievements will be discussed by relevant parties through regular meetings, whose results to be submitted to President Director. Each year, sustainability performance results are presented to Financial Services Authority (OJK) through RAKB report and Sustainability Report.

Anti-Fraud Strategy Implementation [205-2]

Anti-fraud strategy implementation is a part of good corporate governance (GCG) practices. Fraud, corruption, and cyber-crime risks are of necessity to be managed by financial services institutions. Bank Mayapada has established Fraud Banking Investigation (FBI) as a

telah memiliki Divisi Fraud Banking Investigation (FBI), sebagai komitmen dalam mengendalikan *fraud* dengan menerapkan strategi *anti-fraud*.

Strategi anti-fraud memiliki empat pilar dan merupakan bagian dari kebijakan strategis yang penerapannya diwujudkan dalam sistem pengendalian *fraud* (*fraud control system*), yang mencakup: pencegahan; deteksi; investigasi, pelaporan, dan sanksi; dan pemantauan, evaluasi, dan tindak lanjut. Melalui mekanisme *anti-fraud* ini, manajemen dituntut untuk mengerahkan seluruh sumber daya untuk implementasi sistem pengendalian *fraud* yang efektif dan efisien.

Dalam menegakkan *anti-fraud*, Bank Mayapada juga menerapkan *whistleblowing system* (WBS). Seluruh pihak dapat melaporkan pengaduan pelanggaran melalui saluran yang tersedia, yaitu melalui *email*, ataupun telepon. Informasi lengkap terkait penerapan WBS dapat diakses dalam Laporan Tahunan Bank Mayapada.

Perusahaan mengharapkan adanya peningkatan kesadaran bagi seluruh insan Bank Mayapada melalui sosialisasi kebijakan *anti-fraud* secara menyeluruh, dengan memanfaatkan berbagai sarana komunikasi internal perusahaan, serta pelatihan dan pendidikan. Di tahun 2020, sebanyak 267 karyawan mengikuti pelatihan *in-house* terkait Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). Pelatihan tersebut merupakan kerja sama antara Bank dengan lembaga Infobank. Selain itu, satu orang karyawan juga ditunjuk oleh Bank untuk mengikuti pelatihan APU-PPT yang diselenggarakan oleh Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan (FKDKP).

Setiap laporan terkait dugaan pelanggaran dan tindak lanjutnya merupakan tanggung jawab Divisi FBI. Divisi ini kemudian melaporkannya secara internal kepada pihak manajemen Bank Mayapada maupun kepada Bank Indonesia. Adapun jangkauan pemantauan dan tindak lanjut atas kejadian *fraud* yang dapat dilakukan oleh Divisi FBI adalah sebagai berikut:

1. Pemantauan tindak lanjut yang dilakukan terhadap kejadian-kejadian *fraud*, baik sesuai ketentuan internal maupun sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

commitment to control fraud offences by enforcing anti-fraud strategy.

The anti-fraud strategy has four pillars and is a part of strategic policy, whose application is embodied in fraud control system, which covers: prevention; detection; investigation; reporting, and sanctions; and, monitor, evaluation, and follow-up. Through this anti-fraud mechanism, the management is required to muster all resources for effective and efficient fraud control system.

In upholding anti-fraud, Bank Mayapada also implements whistleblowing system (WBS). All parties are able to report any violations through channels provided, such as email or telephone. Detailed information on WBS implementation that can be viewed in Bank Mayapada's Annual Report.

The Company expects an increase in awareness for all Bank Mayapada's employees through a thorough anti-fraud policy socialization by utilizing various means of corporate internal communication, along with training and education. In 2020, 267 employees participated in in-house trainings concerning Anti Money Laundering and Terrorism Financing Prevention (APU-PPT). The training was held with the cooperation between the Bank and Infobank. Additionally, one employee was appointed by the Bank to join the APU-PPT training organized by Banking Compliance Director Communication Forum (FKDKP).

Each report related to alleged fraud and its follow-ups is under the responsibility of FBI Division. Subsequently, the report is submitted internally by the Division to Bank Mayapada's management and Bank Indonesia. The range of monitoring and follow-up to fraud offences that can be carried out by FBI Division are as follows:

1. *Follow-up monitoring to fraud offences in accordance with internal provisions and laws and regulations.*

2. Evaluasi atas kejadian *fraud* untuk dapat mengidentifikasi 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*.

Dalam rangka pengendalian *fraud*, Bank Mayapada membentuk unit kerja Security Operation Center (SOC) di Divisi Informasi Teknologi. Selain itu, Bank juga memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan keamanan melalui 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.

Selama tahun 2020, tidak terdapat insiden *fraud* berupa *skimming* kartu ATM oleh pihak tidak bertanggung jawab yang merugikan nasabah. [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. Bank Mayapada dan pemangku kepentingan berinteraksi melalui berbagai aktivitas, keperluan, dan unit bisnis terkait.

Dalam upaya memahami kebutuhan pemangku kepentingan, Bank melakukan pendekatan terhadap pemangku kepentingan guna mendapatkan informasi, masukan, serta saran mengenai layanan perbankan. Pendekatan yang dijalankan Bank adalah melalui hubungan profesional. Tujuan lain dari pelibatan pemangku kepentingan, yaitu meningkatkan kemampuan Bank dalam mengelola kinerja keberlanjutan.

Manajemen melakukan pemetaan pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, melalui

2. *Evaluation on fraud offences to identify improvements. A comprehensive evaluation to fraud control system needs to be carried out periodically.*
3. *Follow-up to evaluation results on fraud offences to improve any flaws and strengthen internal control system to prevent fraud recurrences.*

Regarding control fraud, Bank Mayapada established an operating unit, Security Operation Center (SOC) in Information Technology Division. Also, the Bank utilizes technology to heighten security through CCTV installment in all ATM locations, front-liner workspace, cash storage room, as well as locations prone to other frauds, whether in head office and branch office.

In 2020, there were no fraud incidents in the form of ATM card skimming by negligent parties, posing detriment effects to customers. [205-3]

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

Stakeholders are related parties who hold significant influences to the Bank's business and sustainability activities. Bank Mayapada and the stakeholders interact through various activities, needs, and relevant business units.

Understanding stakeholders' needs, the Bank made approaches to them to obtain information, feedbacks, as well as suggestions on banking services. Such approaches are conducted through professional relationship. Another purpose of engaging stakeholders is to increase the Bank's capability in managing the sustainability performance.

The management performs stakeholder mapping, both internally and externally, through level of proximity

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

and interest. The Bank makes an approach to internal stakeholders by means of a dialogue at various level of communication and meeting. As for external stakeholders, approaches are made through banking activities, business meetings, or socializations/seminars.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [102-42, 102-43, 102-44]
Stakeholder Engagement

Jenis Pemangku Kepentingan <i>Type of Stakeholder</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and its Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Response</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya <i>Meeting/Means of Engagement and its Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topic and Needs</i>	
Pemegang Saham <i>Shareholder</i>	<ul style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) minimal sekali setahun <i>Quarterly Report</i>, setiap triwulan Laporan Tahunan Laporan Keberlanjutan <ul style="list-style-type: none"> Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS) once a year at minimum Quarterly report, every quarter Annual Report Sustainability Report 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan Kinerja non-keuangan Rencana dan strategi bisnis <ul style="list-style-type: none"> Financial performance Non-financial performance Business plan and strategy 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat laporan keuangan Membuat laporan tahunan Membuat laporan keberlanjutan Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB <ul style="list-style-type: none"> Developing financial statements Developing annual reports Developing sustainability reports Organizing AGMS and EGMS
Karyawan <i>Employee</i>	<ul style="list-style-type: none"> Media internal MyPortal yang dapat diakses sewaktu-waktu Rapat internal sesuai dengan kebutuhan <i>Sharing Session</i>, secara berkala <ul style="list-style-type: none"> Internal media MyPortal that can be accessed at any time Internal meeting as per needs Sharing Session, held periodically 	<ul style="list-style-type: none"> Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan Penilaian kinerja Kesempatan jenjang karir Pengembangan karir, pelatihan dan pendidikan Kesehatan dan keselamatan kerja <ul style="list-style-type: none"> Industrial relationship and welfare-related affairs Performance evaluation Career path opportunities Career development, training and education Occupational health and safety 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan saluran untuk menampung masukan karyawan Menyediakan whistleblowing system 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 <ul style="list-style-type: none"> Providing channels to accommodate employees' feedback Providing whistleblowing system Guaranteeing employee safety and rights in accordance with Collective Labor Agreement (CLA) Supporting Labor Union activities Performing competency training and development Conducting work evaluation and promotion



Jenis Pemangku Kepentingan <i>Type of Stakeholder</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and its Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Response</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensinya <i>Meeting/Means of Engagement and its Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topic and Needs</i>	
Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di kantor cabang, setiap saat Melalui <i>call center</i>, situs web, setiap saat Kunjungan langsung sesuai kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi mengenai produk dan layanan perbankan Memberikan solusi atas permasalahan dalam bertransaksi, menggunakan produk dan/atau layanan perbankan Privasi data nasabah dan keamanan data 	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan media komunikasi dan waktu 24 untuk respon Menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima Mengembangkan inovasi produk dan layanan perbankan Melakukan survei kepuasan nasabah Menjaga privasi nasabah dengan memperkuat sistem teknologi informasi
<i>Customer</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Banking activities in branch office at any time</i> <i>Via call center, website, at any time</i> <i>Site visit as per needs</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Information on banking products and services</i> <i>Providing solution to issues in transactions, using banking products and/or services</i> <i>Customer privacy data and data security</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Providing communication media and 24-hour response</i> <i>Responding and following up the complaints received</i> <i>Developing innovations in banking products and services</i> <i>Administering customer satisfaction survey</i> <i>Maintaining customer privacy by strengthening information technology system</i>
Regulator	<ul style="list-style-type: none"> Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, ringkasan Laporan Keuangan, minimal setahun sekali Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan Public Expose, minimal setahun sekali Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan 	<ul style="list-style-type: none"> Kepatuhan dan pelaksanaan GCG Analisa risiko dalam pemberian kredit Pelaksanaan anti-fraud dan anti-korupsi, APU/PPT <i>Green banking</i> Inklusi dan literasi keuangan Keuangan berkelanjutan 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kepatuhan Menyusun RAKB Menyusun laporan tahunan dan laporan keberlanjutan Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK Menerapkan keuangan berkelanjutan Meningkatkan jangkauan akses perbankan
<i>Regulator</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Compliance report, at least once a year</i> <i>Announcement proof of AGMS and EGMS, summary of Financial Statements, at least once a year</i> <i>Monthly report, Public Expose planning, at least once a year</i> <i>Attending the invitation from the Financial Services Authority (OJK), whenever required</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>GCG compliance and implementation</i> <i>Risk analysis in lending credit</i> <i>Implementation of anti-fraud and anti-corruption, APU/PPT</i> <i>Green banking</i> <i>Financial inclusion and literacy</i> <i>Sustainable finance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Performing compliance</i> <i>Preparing RAKB</i> <i>Developing annual report and sustainability report</i> <i>Responding to OJK recommendations</i> <i>Implementing sustainable finance</i> <i>Heightening the banking access scope</i>

Jenis Pemangku Kepentingan <i>Type of Stakeholder</i>	Metode Pendekatan dan Pengelolaannya <i>Method of Approach and its Management</i>		Respon Bank Mayapada <i>Bank Mayapada's Response</i>
	Pertemuan/Sarana Pelibatan dan Frekuensi <i>Meeting/Means of Engagement and its Frequency</i>	Topik Signifikan dan Kebutuhan <i>Significant Topic and Needs</i>	
Mitra Bisnis <i>Business Partner</i>	<ul style="list-style-type: none"> Interaksi melalui pengajuan kontrak kerja sama setiap diperlukan Pertemuan dengan Divisi Logistik dan Pengadaan, jika diperlukan minimal sekali setahun 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan Melakukan pembayaran tepat waktu Sosialisasi kebijakan dan kode etik Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik
Masyarakat <i>Public</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan sesuai kebutuhan • <i>Implementation of corporate social responsibility as per needs</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Program beasiswa Bantuan sosial Lapangan kerja 	<ul style="list-style-type: none"> Realisasi kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan • <i>Realization of corporate social responsibility activities</i>

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

Bank Mayapada berkomitmen untuk mematuhi POJK No.51/POJK.03/2017 dan membuat RAKB sebagai upaya penerapan keuangan berkelanjutan. Bank sadar bahwa dalam penerapannya diperlukan persiapan yang matang dan banyak penyesuaian, serta dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal.

Penerapan keuangan berkelanjutan tentunya mempengaruhi cara pandang Bank dalam menjalankan kegiatan usaha dan berperilaku sehari-hari. Bank telah menyesuaikan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan secara bertahap sebagai langkah awal memulai perjalanan. Selama penerapan keuangan berkelanjutan, berbagai peluang dan tantangan juga tidak luput dari pandangan Bank, seperti:

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 infrastructure*, 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 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.

Issues Encountered, Developments, and Effects on the Sustainable Finance Implementation

Bank Mayapada demonstrates full commitment to comply with POJK Number 51/POJK.03/2017 and prepares RAKB as an effort to implement sustainable finance. The Bank realizes that the implementation requires well-thought preparation and many adjustments, as well as supports from all internal and external stakeholders.

The implementation of sustainable finance noticeably affects the Bank's viewpoint in conducting business activities and daily performance. The Bank has adjusted the sustainable finance principles in stages as an initial step to start the journey. Throughout the implementation of sustainable finance, various opportunities and challenges are also noticed by the Bank, such as:

1. Widely opened cooperation opportunities, whether in the banking and non-banking sectors, among which are competency development and HR understanding on sustainable finance. Likewise, the cooperation to assess the sustainable finance program activities.
2. Opportunities to absorb the financing sector in support of the Sustainable Development Goals, such as eco-friendly transportation project, green infrastructure, renewable energy, as well as business activities related to climate change mitigation and adaptation.
3. Challenges occurred due to similar perception among stakeholders concerning concept, principles, rules, and implementation of Sustainable Finance that it needs continuous training and education.
4. Challenges to promote eco-friendly business activities, including renewable energy and energy efficiency projects.
5. External challenges that potentially affecting the Bank's sustainability, such as government regulation, global economic condition, or changes in public needs.

Tentang Laporan Keberlanjutan

About Sustainability Report

Dasar Pembuatan Laporan [102-50]

Isi dari Laporan Keberlanjutan/Sustainability Report membahas kinerja aspek keberlanjutan, yaitu kinerja ekonomi (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan (*planet*). Bank Mayapada menunjukkan kepatuhan pada regulasi dan dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui penyampaian kinerja keberlanjutan.

Periode Laporan [102-52]

Periode pelaporan dari Laporan Keberlanjutan adalah tahunan. PT Bank Mayapada Internasional Tbk (Bank Mayapada) mengungkapkan Laporan Keberlanjutan dan Laporan Tahunan secara terpisah, namun keduanya memiliki isi yang saling melengkapi.

Pedoman dan Standar Laporan [102-54]

Standar yang digunakan untuk membuat Laporan Keberlanjutan adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan (*Sustainable Finance*) di Indonesia. Penyusunan Laporan Keberlanjutan merupakan hal wajib bagi seluruh Lembaga Jasa Keuangan (LJK). Selain itu, Laporan Keberlanjutan ini mengacu beberapa bagian dari isi Global Reporting Initiatives (GRI), dan standar pengungkapan khusus sektor jasa keuangan, yaitu *Financial Sector (FS) Supplement Disclosures* dari GRI.

Ruang Lingkup Laporan [102-45, 102-46]

Informasi yang diungkapkan dalam laporan ini adalah hasil kinerja keberlanjutan tahun 2020, yang disajikan dalam narasi dan data numerik. Data numerik berupa tabel dan info grafis disajikan dalam tren data dari

Basis of Report Establishment [102-50]

Content of Sustainability Report discusses sustainability aspect performance, namely economic (profit), social (people), and environment (planet) performances. Bank Mayapada shows compliance with regulations and supports towards Sustainable Development Goals through sustainability performance.

Reporting Period [102-52]

Reporting period of Sustainability Report is annual. PT Bank Mayapada Internasional Tbk (Bank Mayapada) discloses Sustainability Report and Annual Report separately, yet both contain information that is mutually complementary.

Report Guidelines and Standards [102-54]

The standard used to develop Sustainability Report is Financial Service Authority Regulation (POJK) Number 51/POJK.03/2017 on Implementation of Sustainable Finance in Indonesia. The development of Sustainability Report is mandatory for all Financial Services Institutions (LJK). Moreover, this Sustainability Report refers to several parts of Global Reporting Initiatives (GRI) content, and financial services-specific disclosure standard, Financial Sector (FS) Supplement Disclosures of GRI.

Scope of Report [102-45, 102-46]

Information disclosed in this report is the 2020 sustainability performance results, which are presented in narration and numeric data. The numeric data is in the form of tables and infographics included in data trend from

tiga tahun terakhir, sesuai dengan ketersediaan data. Internal Bank menyediakan seluruh data dan informasi yang telah mendapatkan validasi dari pihak-pihak yang bertanggung jawab. Informasi terkait kinerja ekonomi seluruhnya berasal dari Bank Mayapada, karena Bank tidak memiliki anak perusahaan.

Topik Material [102-46, 102-47]

Laporan Keberlanjutan memuat topik material dengan skala prioritas berdasarkan signifikansinya pada kinerja keberlanjutan Bank dan telah mempertimbangkan perhatian pemangku kepentingan. Enam topik material yang menjadi prioritas laporan ini telah dipetakan dengan keterkaitannya dalam mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

the past three years, in accordance with data availability. The internal Bank provides all data and information that have obtained validity from responsible authorities. Information related to comprehensive economic performance derives from Bank Mayapada, as the Bank does not own any subsidiaries.

Material Topics [102-46, 102-47]

Sustainability Report contains material topics with a priority scale based on its significance to the Bank's sustainability performance, and it has considered the stakeholders' interests. Six material topics that became the priorities of this report have been mapped along with its relevancy to reinforce Sustainable Development Goals (SDGs).



Topik Material, Kepentingan, dan Dukungan pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

[102-46, 102-47, 103-1]

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

Kinerja Ekonomi

Economic Performance

Kepentingan Topik Material:

Capaian kinerja ekonomi sangat penting untuk dikelola, karena merupakan salah satu faktor penentu keberlanjutan usaha. Informasi kinerja ekonomi dan kinerja keuangan juga menjadi bagian dari evaluasi kinerja Bank selama periode.

Pemenuhan GRI:
201 - Kinerja Ekonomi

Compliance with GRI:
201 – Economic Performance

The Importance of Material Topic:

Achievements in the economic performance is vital that it needs to be managed, as it is one of the determining factors of business continuity. Information on economic and financial performances also a part of the Bank's performance evaluation throughout the period.

Mendukung TPB:
Supporting SDG:



Manajemen Sumber Daya Manusia

Human Resources Management

Kepentingan Topik Material:

Manajemen sumber daya manusia (SDM) penting untuk dilaporkan dalam laporan ini, karena karyawan merupakan human capital yang dapat mempengaruhi operasional Bank. Bank menilai bahwa SDM adalah penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan, terutama dalam memberikan layanan kepada nasabah, sehingga keberadaannya perlu dikelola dengan baik.

Pemenuhan GRI:
401 - Ketenagakerjaan
404 - Pelatihan dan Pendidikan
405 - Keberagaman dan Kesempatan yang Setara

Compliance with GRI:
401 – Employment
404 – Training and Education
405 – Diversity and Equal Opportunities

The Importance of Material Topic:

Human resources (HR) management is vital that it needs to be reported in this report, as employees are human capital that may affect the Bank's operations. The Bank views that HR is the driving force, thinker, and planner to attain goals, mainly in providing services to customers, so that its existence needs to be managed well.

Mendukung TPB:
Supporting SDG:



Portfolio
Produk Kredit
*Credit Product
Portfolio*

Kepentingan Topik Material:

Bank Mayapada menyiapkan portofolio produk kredit yang mencakup pembiayaan berwawasan LST. Layanan produk dan jasa dari Bank sangat memperhatikan kebutuhan nasabah. Adapun produk *lending* disediakan, antara lain kredit modal kerja, kredit investasi, dan kredit konsumtif.

Pemenuhan GRI:
FS - Sektor Layanan Keuangan

Compliance with GRI:
FS – Financial Services Sector

The Importance of Material Topic:

Bank Mayapada prepares credit products portfolio, encompassing ESG-based financing. Products and services from the Bank think highly of customer needs. As for the lending products offered, there are working capital loans, investment loans, and consumptive loans.

Mendukung TPB:
Supporting SDG:



Layanan
Perbankan yang
Berkualitas

*Quality Banking
Services*

Kepentingan Topik Material:

Kualitas dari layanan perbankan dan komunikasi pemasaran sangat mempengaruhi kinerja, reputasi, dan kepercayaan nasabah. Dapat dikatakan bahwa kualitas layanan adalah landasan dari keberlangsungan bisnis Bank Mayapada yang sejalan dengan visi dan misi Perseroan. Layanan perbankan yang berkualitas merupakan topik yang penting untuk dikelola, dievaluasi, dan terus ditingkatkan.

Pemenuhan GRI:
417 - Pemasaran dan Pelabelan

Compliance with GRI:
417 – Marketing and Labeling

The Importance of Material Topic:

Quality of the banking services and marketing communication profoundly affects performance, reputation, and customer trust. It is believed that service quality is the basis to Bank Mayapada's business continuity, which aligns with the Company's vision and mission. Quality banking services is an important topic that needs to be managed, evaluated, and improved continuously.

Mendukung TPB:
Supporting SDG:



Privasi Nasabah

Customer Privacy

Kepentingan Topik Material:

Seluruh insan Bank Mayapada harus mematuhi kode etik mengenai privasi nasabah dengan meningkatkan keamanan data pribadi maupun finansial nasabah. Privasi nasabah menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan dari pemangku kepentingan. Bagi Bank, kepercayaan pemangku kepentingan merupakan kunci utama dalam operasi perbankan, peningkatan kinerja perbankan, sekaligus bentuk penghormatan pada hak asasi manusia.

Pemenuhan GRI:
418 - Privasi pelanggan

Compliance with GRI:
418 – Customer Privacy

The Importance of Material Topic:

All employees of Bank Mayapada must comply with the code of conduct pertaining to customer privacy by increasing security for customer privacy and financial data. Customer privacy data is important, as it relates to stakeholders' trust. For the Bank, stakeholders' trust is the main key to the banking operations, banking performance enhancement, as well as respecting human rights.



Mencegah Fraud, dan APU/PPT

Fraud Prevention, and APU/PPT

Kepentingan Topik Material:

Kesuksesan Bank dalam menerapkan prinsip bisnis beretika, seperti anti-korupsi, *anti-fraud*, dan pencegahan pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (APU/PPT), akan meningkatkan reputasi Bank. Hal tersebut berkaitan dengan kejahatan keuangan menjadi salah satu risiko utama dari operasional bank. Maka dari itu, pencegahan terhadap kejahatan keuangan termasuk ke dalam topik yang penting bagi Bank Mayapada.

Pemenuhan GRI:
418 - Privasi pelanggan

Compliance with GRI:
418 – Customer Privacy

The Importance of Material Topic:

Success gained by the Bank in implementing ethical business principles, such as anti-corruption, anti-fraud, and prevention of money laundering and terrorism financing (APU/PPT), will increase the Bank's reputation. This relates to financial crime, which is one of the main risks in banks' operations. Hence, prevention to financial crime is perceived as important topic for Bank Mayapada.



Batasan Topik Material dan Pendekatan Manajemen
(102-46, 102-47, 103-2, 103-3)

Dalam laporan ini, Bank Mayapada mengidentifikasi dampak positif maupun negatif atas topik-topik material terhadap pemangku kepentingan. Selain itu, Bank juga berupaya untuk mengelola dampak tersebut.

Material Topic Boundaries and Management Approach [102-46, 102-47, 103-2, 103-3]

In this report, Bank Mayapada identifies the positive and negative impacts of material topics on stakeholders. Furthermore, the Bank also endeavors 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

Pengelolaan kinerja ekonomi dan keuangan Bank Mayapada akan berdampak bagi beberapa kelompok pemangku kepentingan. Pihak yang bertanggung jawab atas pelaporan kinerja keuangan Bank Mayapada adalah Direktur Keuangan dan MIS, yang pengelolaannya ditangani langsung oleh Divisi MIS, Akuntansi Pajak, dan Budget. Secara periodik, kinerja keuangan Bank diawasi oleh audit internal maupun pihak eksternal. Hasil dari pelaporan kinerja ekonomi dan keuangan dilaporkan kepada Direktur Keuangan dan MIS secara berkala. Kemudian pelaporannya akan dibahas pada rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi yang diadakan setiap kuartal, sejalan dengan pembahasan terkait pengawasan kinerja perbankan lainnya.

Hasil Evaluasi kinerja keuangan dan perbankan di tahun 2020, antara lain Bank mencatat penurunan laba bersih hingga 87,85% year over year (yoY). Return on Equity (ROE) turun menjadi 0,58% dibandingkan tahun sebelumnya. Produk kredit menurun 21,69% yoY dengan NPL net 1,60%. Secara keseluruhan, kinerja ekonomi Bank Mayapada menunjukkan hasil yang baik.

Management Approach

The management of economic and financial performance of Bank Mayapada will impact a number of stakeholder groups. The party responsible for reporting the financial performance of Bank Mayapada is the Director of Finance and MIS, and the management of which is directly handled by the MIS, Tax Accounting, and Budget Divisions. Periodically, the Bank's financial performance is monitored by internal audit or external party. Results of the economic and financial performance reporting is presented to the Director of Finance and MIS periodically. Subsequently, the reporting will be discussed in the Board of Commissioners and Board of Directors joint meeting held every quarter, in line with the discussion pertaining to other banking performance monitoring.

Results of the financial and banking performance evaluation in 2020, among which, were the Bank recording a net profit growth of 87.85% year over year (yoY). Return on Equity (ROE) increased to 0.58% compared to the previous year. Credit products grew by 21.69% yoY with the net NPL of 1.60%. Overall, the economic performance of Bank Mayapada showed good results.

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA HUMAN CAPITAL MANAGEMENT



Dampak Pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders

Karyawan Employees

PORTFOLIO PRODUK KREDIT CREDIT PRODUCTS PORTFOLIO



Dampak Pada Pemangku Kepentingan Impact on Stakeholders

Nasabah, Regulator Customers, Regulators

Pendekatan Manajemen

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten dibutuhkan untuk menjalankan operasional Bank guna mencapai bisnis yang berkelanjutan. Dalam manajemen SDM, Bank Mayapada mendukung hak asasi manusia (HAM) dengan menaati semua peraturan ketenagakerjaan. Divisi HRD memantau pelaksanaan manajemen SDM dan ketenagakerjaan, di bawah tanggung jawab dari Wakil Direktur Utama.

Seluruh karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pendidikan dan pelatihan, dan berhak untuk meniti jenjang karir yang lebih tinggi. Bank melarang kerja paksa, serta tidak mempekerjakan karyawan di bawah umur. Dari manajemen SDM, Bank telah merekrut 110 orang karyawan baru, dengan tingkat perputaran sebesar 9,10%. Selain itu, Bank memastikan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan layak, serta memberikan remunerasi yang sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) di setiap cabangnya. Sebanyak 1.718 orang karyawan menerima pelatihan dengan total 1.814 jam pelatihan selama satu tahun.

Management Approach

Quality and competent human capital is required in conducting the Bank's operations to achieve sustainable business. In human capital management, Bank Mayapada supports human rights by complying with all labor regulations. The Human Capital Division monitors the implementation of human capital and labor management under the responsibility of the Vice President Director.

All employees have the equal opportunity to gain education and training and are entitled to climb the career ladder. The Bank prohibits forced labor and does not employ underage employees. From human capital management, the Bank has recruited 110 new employees, with the turnover rate of 9.10%. Moreover, the Bank ensures a safe, comfortable, and decent work environment as well as gives remuneration in accordance with the Provincial Minimum Wage (UMP) in each of the branches. 1,718 employees received training with the total of 1,814 hours of training in a year.

Pendekatan Manajemen

Bank Mayapada mendukung implementasi keuangan berkelanjutan, dengan menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan menyelaraskan kebijakan penyaluran kredit terhadap Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB). Kini, Bank tidak hanya mempertimbangkan aspek ekonomi saja, tetapi juga aspek sosial dan lingkungannya untuk risiko kredit. Risiko kredit dianalisis oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR). Secara perlahan, Bank menurunkan dampak negatif yang diakibatkan oleh pendanaan kepada debitur. Hingga akhir tahun 2020, portofolio KKUB Bank Mayapada naik sebesar 0,80% dari tahun 2019. [FS1, FS5, FS9]

Management Approach

Bank Mayapada supports the implementation of sustainable finance by composing the Sustainable Finance Action Plan (RAKB) and aligning the credit disbursement policies with the Sustainable Business Activities Category (KKUB). Presently, the Bank does not only take into consideration the economic aspect, but also the social and environmental aspects as credit risks. Credit risks are analyzed by the Internal Audit Work Unit (SKAI) and the Risk Management Work Unit (SKMR). Gradually, the Bank lowers negative impacts caused by funding to debtors. Until the end of 2020, the Bank Mayapada KKUB portfolio increased by 0.80% from 2019. [FS1, FS5, FS9]

**LAYANAN
PERBANKAN YANG
BERKUALITAS**
**QUALITY BANKING
SERVICES**



**Dampak Pada
Pemangku
Kepentingan**
Impact on Stakeholders

Karyawan, Nasabah
Employees, Customers

PRIVASI NASABAH
CUSTOMER PRIVACY



**Dampak Pada
Pemangku
Kepentingan**
Impact on Stakeholders

Nasabah
Customers

Pendekatan Manajemen

Bank Mayapada memiliki strategi untuk mengelola kualitas layanan, seperti meningkatkan kompetensi SDM, keamanan data nasabah, hingga inovasi pada layanan digital. Bank menekankan kualitas layanan yang baik pada bagian *front-liners*, layanan perbankan digital, dan komunikasi pemasaran produk.

Kualitas layanan yang baik tentunya akan berdampak pada kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi dan meningkatkan *customer satisfaction & customer loyalty*. Kenyamanan layanan perbankan merupakan tanggung jawab dari setiap insan Bank Mayapada. Semua divisi dan unit kerja diharapkan dapat memberikan kepuasan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah maupun debitur. Setiap Direktur di bidang terkait mengontrol manajemen pengelolaan kualitas layanan. Evaluasi terhadap kualitas saat ini adalah perlu untuk ditingkatkan, walaupun telah memenuhi standar yang ditentukan.

Management Approach

Bank Mayapada has strategies to manage service quality, such as improving human capital competencies, customer data security, to innovations in digital services. The Bank emphasizes on excellent service quality in the front liners, digital banking services, and products marketing communication.

Excellent service quality surely impacts customers' comfort in conducting transactions and increases customer satisfaction & customer loyalty. The convenience in banking services is the responsibility of each Bank Mayapada personnel. All divisions and work units are expected to bring satisfaction, security, and comfort to customers and debtors. Each Director in their respective division controls service quality management. Quality evaluation currently requires improvement despite having met the established standards.

Pendekatan Manajemen

Privasi dan keamanan data nasabah merupakan tanggung jawab dari Bank Mayapada, seperti yang tercantum dalam perundang-undangan dan Memo Internal Direksi No.025/MEMO/DIR/IX/2017. Bahkan, setiap karyawan Bank memegang teguh integritas dan kode etik dalam melindungi kerahasiaan data dan privasi nasabah, termasuk mencegah fraud dan penyalahgunaan data nasabah. Terjaminnya privasi dan keamanan data nasabah akan menimbulkan kepercayaan, yang menjadi dasar dalam bisnis perbankan. Sebagai upaya memelihara privasi dan keamanan data nasabah, Bank Mayapada senantiasa memperbarui sistem pengamanan.

Management Approach

Customer privacy and data security are the responsibility of Bank Mayapada, as formulated in the Laws and Internal Memo of the Board of Directors No.025/MEMO/DIR/IX/2017. Every Bank employee upholds integrity and code of conduct in protecting customer data confidentiality and privacy, including in preventing fraud and misuse of customer data. Guaranteeing customer privacy and data security will cultivate trust, which is the basis in the banking business. As an effort to maintain customer privacy and data security, Bank Mayapada continuously updates the security system.

MENCEGAH FRAUD, DAN APU-PPT

*PREVENT FRAUD
AND ANTI-MONEY
LAUNDERING AND
PREVENTION OF
THE FINANCING OF
TERRORISM (APU-
PPT)*



Dampak Pada Pemangku Kepentingan *Impact on Stakeholders*

Karyawan, Nasabah, Regulator *Employees, Customers, Regulators*

Pendekatan Manajemen

Bank Mayapada menentang keras segala tindakan kejahatan keuangan, serta siap memberikan sanksi kepada siapapun yang melakukannya. *Fraud* sangat merugikan bagi kelangsungan bisnis perbankan. Bank Mayapada mengimplementasikan program anti-korupsi dan *anti-fraud*, yang dikelola oleh Satuan Kerja Audit Internal (SKAI) bersama dengan divisi dan unit terkait. Untuk mencegah terjadinya kasus korupsi dan *fraud* di internal Bank, maka manajemen mengadakan sosialisasi anti-korupsi, *anti-fraud*, serta menjalankan *whistleblowing system*.

Dari sisi eksternal, Bank mewaspada risiko atas kejahatan teknologi dan penyalahgunaan data nasabah. Usaha yang telah dilakukan oleh bank untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan meningkatkan sistem keamanan data dan layanan digital. Selain itu, Bank mengikuti arahan dari Bank Indonesia untuk melaksanakan kebijakan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).

Management Approach

Bank Mayapada is strongly against all financial criminal acts and prepared to give sanctions to anyone who performs them. Fraud is highly harmful for the continuity of the banking business. Bank Mayapada implements the anti-corruption and anti-fraud programs, managed by the Internal Audit Work Unit (SKAI) with relevant divisions and units. To prevent the occurrence of corruption and fraud cases internally in the Bank, the management holds socialization of anti-corruption, anti-fraud, as well as implements the whistleblowing system.

Externally, the Bank is vigilant of risks involving technological crime and misuse of customer data. The efforts that have been made by the Bank to mitigate them are by improving the data security and digital services system. Furthermore, the Bank follows the directions of Bank Indonesia in conducting Anti Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (APU-PPT).

Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen [102-56]

Pihak independen belum melakukan verifikasi atau penjaminan (*assurance*) atas laporan ini. Namun, laporan yang dilaporkan telah memuat data serta informasi yang telah divalidasi oleh divisi terkait. Di samping itu, pembuatan laporan keberlanjutan ini diketahui dan disetujui oleh Direksi.

Written Verification from Independent Parties [102-56]

Independent parties have not made a verification or assurance of this report. However, the presented report contains data and information validated by relevant parties. Moreover, the composition of this Sustainability Report is acknowledged and approved by the Board of Directors.

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

PT Bank Mayapada Internasional Tbk mengucapkan terima kasih atas komentar dan saran yang diterima dari pemangku kepentingan terhadap Laporan Keberlanjutan 2019. Secara umum, input yang kami terima menyampaikan bahwa Laporan Keberlanjutan 2019 telah memberikan penjelasan yang baik dan jelas sesuai dengan POJK 51.

The Company's Response to Feedback to the Previous Report [102-48, 102-51]

PT Bank Mayapada Internasional Tbk would like to express its gratitude for the comments and suggestions received from stakeholders pertaining to the 2019 Sustainability Report. In principle, the input we received shows that the 2019 Sustainability Report has provided good and straightforward explanation in accordance with POJK 51.

Atas semua input, kami melakukan evaluasi dan strategi perbaikan untuk meningkatkan pengungkapan pencapaian kinerja keberlanjutan antara lain dengan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap portofolio KKUB, mengelola risiko LST, serta merencanakan dan melaksanakan program pemberdayaan masyarakat. Bank Mayapada menghargai input dari Pemangku Kepentingan dan berkomitmen untuk terus meningkatkan transparansi dan kualitas kinerja keberlanjutan.

Of all the inputs, we performed evaluation and improvement strategies to amplify sustainability performance achievement, among which by conducting monitoring and evaluation to the KKUB portfolio, managing ESG risk, as well as planning and running community empowerment. Bank Mayapada appreciates the inputs made by Stakeholders, and also is committed to continue increasing sustainability performance's transparency and quality.

Kontak terkait Laporan Keberlanjutan [102-3, 102-53] *Contacts Relevant to the Sustainability Report* [102-3, 102-53]

Divisi Sekretariat Perusahaan *Corporate Secretary Division*

Kantor Pusat - Head Office
Mayapada Tower, GF-3rd Floor
Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta, Indonesia,
Kode Pos/Postal Code: 12920

Tel.:
(+62 21) 521 2288 (Hunting)
(+62 21) 521 2300 (Hunting)

Faks.:
(+62 21) 521 1985
(+62 21) 521 1995

Email: corsec@bankmayapada.com
Website: www.bankmayapada.com

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*

Rantai Pasokan [102-9, 204-1]

Bagi sebuah perusahaan, rantai pasokan dan praktik pengadaan adalah salah satu penunjang kelancaran kegiatan usaha. Praktik pengadaan di internal Bank Mayapada mencakup seleksi vendor, manajemen kontrak kerja, manajemen pengadaan barang dan jasa, sistem pengadaan, logistik, dan kepatuhan.

Vendor yang bekerja sama dengan Bank Mayapada dalam pengadaan barang dan jasa, yaitu perusahaan maupun perorangan yang menyediakan perlengkapan kantor, peralatan kantor, officeboy, penyedia sarana transportasi, jasa konsultan, dan jasa keamanan. Bank juga bekerja sama dengan beberapa universitas yang memberikan jasa konsultasi.

Supply Chain [102-9, 204-1]

For a company, the supply chain and procurement practices are one of the supporting aspects for the smooth running of business activities. The internal procurement practices in Bank Mayapada include vendor selection, work contract management, goods and services procurement management, procurement system, logistics, and compliance.

Vendors cooperating with Bank Mayapada in goods and services procurement are companies or individuals that provide office equipment, office supplies, office boys, transport facilities providers, consultation services, and security services. The Bank also collaborates with several universities that provide consultation services.

Jumlah Pemasok dan Nilai Kontrak Pekerjaan - Number of Supplies and Value of Work Contracts

Jenis Pemasok <i>Type of Supplier</i>	Pengadaan Barang - Goods Procurement		Pengadaan Jasa - Services Procurement	
	Jumlah Pemasok <i>Number of Suppliers</i>	Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp Juta) <i>Value of Work Contract (Rp Million)</i>	Jumlah Pemasok <i>Number of Suppliers</i>	Nilai Kontrak Pekerjaan (Rp Juta) <i>Value of Work Contract (Rp Million)</i>
Lokal/nasional <i>Top Management</i>	86	127,799	245	130,086

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.

Information:

- The data includes vendors with withheld Income Tax 23 and located in the Jakarta area.

- Several vendors have NPWP but did not coordinate with the head office, only with the branch office.

Kinerja Ekonomi

Bank Mayapada berhasil melalui tantangan ketidakpastian perekonomian global akibat pandemi COVID-19. Kami tetap melayani nasabah setia Bank Mayapada baik secara offline maupun online. Kantor cabang, cabang pembantu, dan kantor pusat tetap beroperasi dengan beberapa penyesuaian jadwal dan tetap menerapkan protokol kesehatan. Atas komitmen Bank dalam melayani seluruh nasabahnya. Perseroan mencatat pendapatan bunga sebesar Rp5,19 triliun, turun 41,88% dari tahun lalu, atau 76,40% dari target. Sementara itu, laba bersih tercatat Rp64,2 miliar turun 87,85% dari tahun lalu, atau 18,69% dari target.

Economic Performance

Bank Mayapada managed to overcome the challenge of global economic uncertainty due to the COVID-19 pandemic. We continued to serve the loyal customers of Bank Mayapada, whether offline or online. Branch offices, sub-branch offices, and the head office remained operational with a number of schedule adjustments and by implementing health protocols as the Bank's commitment to serving all of its customers. The Company recorded an interest income of Rp5.19 trillion, a decrease of 41.88% from the previous year, or 76.40% of the target. Meanwhile, the net profit was recorded at Rp64.2 billion, a 87.85% decrease from the previous year or 18.69% of the target.

Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan (Rp Juta) [201-1]
Economic Value Generated and Distributed (Million Rp) [201-1]

Uraian - Description	2020	2019	2018
Nilai Ekonomi Dihasilkan <i>Economic Value Generated</i>			
Pendapatan bunga <i>Interest income</i>			
Pendapatan operasional lainnya <i>Other operating income</i>	5,194,786	8,938,464	7,994,584
Jumlah nilai ekonomi dihasilkan <i>Total economic value generated</i>	6,672,963	9,008,760	8,060,516
Nilai Ekonomi Didistribusikan <i>Economic Value Distributed</i>			
Biaya operasi <i>Operating costs</i>	726,341	1,332,446	1,552,352
Pengeluaran untuk karyawan (gaji dan tunjangan) <i>Expenditures for employees (salary and benefits)</i>	802,703	929,751	873,560
Dividen <i>Dividends</i>	0	0	273,296
Pajak pada pemerintah <i>Government taxes</i>	67,968	256,076	163,518
Pengeluaran untuk kegiatan sosial dan kemasyarakatan <i>Expenditures for social and humanity activities</i>	13,409	13,851	39,360
Jumlah nilai ekonomi didistribusikan <i>Total economic value distributed</i>	1,610,421	2,532,124	2,902,086
Nilai Ekonomi Ditahan <i>Economic Value Retained</i>			
Jumlah nilai ekonomi ditahan (nilai ekonomi dihasilkan dikurangi nilai ekonomi didistribusikan) <i>Total economic value retained (economic value generated subtracted by economic value distributed)</i>	5,062,542	6,476,636	5,158,430

Keterangan: Sumber data berasal dari laporan laba rugi yang diaudit | Information: Data originates from audited profit loss report.

Kinerja Portofolio berdasarkan Segmen [FS6]

Dari sisi kredit, Bank Mayapada mencatat pertumbuhan kredit yang positif di tahun 2020. Portofolio kredit turun Rp17,43 triliun atau -32%, melebihi target yang ditetapkan di awal tahun yaitu 0,02%. Penyaluran kredit terbesar ada di segmen kredit korporasi.

Penyaluran kredit merupakan salah satu upaya Bank Mayapada untuk memberi dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia. Total portofolio kategori kegiatan usaha berkelanjutan (KKUB) terhadap total kredit per akhir 2020 tercatat 8,29%.

Portfolio Performance Based on Segment [FS6]

From the credit aspect, Bank Mayapada recorded positive credit growth in 2020. The credit portfolio decreased by Rp17.43 trillion or -32% of the target set in the beginning of the year of 0.02%. The largest credit disbursement was in the corporate credit segment.

Credit disbursement is one of the efforts of Bank Mayapada to provide support to the Sustainable Development Goals (SDGs) and the implementation of sustainable finance in Indonesia. The total sustainable business activities category (KKUB) portfolio to total credit as per the end of 2020 was recorded at 8.29%.

Portofolio Kredit berdasarkan Segmen Usaha (Rp Miliar) [FS6] Credit Portfolio Based on Business Segment (Billion Rp) [FS6]

Segmen Usaha - Business Segment	2020	2019	2018
Korporasi <i>Corporate</i>	50,081	60,466	54,627
UMKM <i>MSME</i>	3,315	11,254	10,933
Konsumtif <i>Consumer</i>	1,061	162	110

Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha (Rp Miliar) KKUB Credit Portfolio Based on Business Segment (Billion Rp)

Segmen Usaha - Business Segment	2020	2019	2018
Korporasi <i>Corporate</i>	1,199	1,109	1,122
UMKM <i>MSME</i>	3,315	11,254	10,933

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

Pada tahun 2020, *outstanding* kredit berwawasan LST non-UMKM senilai Rp554,95 miliar yang meliputi penyaluran kredit ke sektor pengelolaan sumber daya hayati yang berkelanjutan, bangunan (*real estate*) dan konstruksi berwawasan lingkungan, dan kegiatan usaha lainnya yang berwawasan lingkungan. Bank Mayapada hanya menyajikan laporan portofolio kredit KKUB berdasarkan segmen usaha, namun belum memetakannya berdasarkan wilayah operasional.

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

In 2020, the non-MSME ESG-oriented outstanding credit was Rp554.95 billion, which included credit disbursement to the sustainable natural resources management sector, real estate, and environmentally oriented construction, as well as other environmentally oriented business activities. Bank Mayapada only presents the KKUB credit portfolio report based on business segment but has not mapped it based on areas of operation.



Komposisi Portofolio Kredit KKUB – Non-UMKM (Rp Miliar) [FS6] KKUB Credit Portfolio Composition – Non-MSME (Billion Rp) [FS6]

Uraian - Description	2020
Pengelolaan Sumber Daya Alam Hayati dan Penggunaan Lahan yang Berkelanjutan <i>Management of Natural Resources and Sustainable Use of Land</i>	67.33
Bangunan Berwawasan Lingkungan yang Memenuhi Standar atau Sertifikasi yang Diakui secara Nasional, Regional, atau Internasional <i>Environmentally Oriented Buildings Meeting the Nationally, Regionally, or Internationally Recognized Standards or Certifications</i>	431.95
Kegiatan Usaha dan/atau Kegiatan Lain yang Berwawasan Lingkungan Lainnya (konstruksi berwawasan lingkungan) <i>Other Environmentally Oriented Business Activities and/or Other Activities (environmentally oriented construction)</i>	699.95
Persentase kredit KKUB terhadap total kredit <i>Percentage of KKUB credit to total credit</i>	2.20%

Berdasarkan RAKB, prioritas penyaluran kredit KKBU adalah kredit-kredit pada sektor konstruksi dan ritel/perdagangan yang telah melengkapi persyaratan izin lingkungan. Di tahun 2020, Bank memiliki 3,19% dari total kredit outstanding di sektor konstruksi yang masuk dalam KKUB dengan nilai Rp699,95 miliar. Bank Mayapada memilih sektor konstruksi sebagai prioritas pembiayaan KUUB. Hal tersebut didasari oleh signifikansi komposisi dan banyaknya permintaan kredit untuk sektor konstruksi di Indonesia. Sektor konstruksi sendiri memegang signifikansi komposisi terbesar, yaitu mencapai 40,35% dari total portofolio.

Pembiayaan pada UMKM

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu faktor yang menunjang pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Seiring dengan pulihnya perekonomian dari pandemi COVID-19, Pemerintah terus mendorong bank-bank untuk melakukan restrukturisasi kredit guna membantu UMKM untuk bangkit. Kebijakan dari Pemerintah ini menjadi bagian dari strategi Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) di 2020.

Segmen UMKM masuk dalam daftar Kredit Kategori Usaha Berkelanjutan (KKUB) yang diatur berdasarkan POJK No.51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan. Untuk meningkatkan

Based on the RKAB, the priority for KKUB credit disbursement is loans in the construction and retail/trade sectors which have completed the environmental permit requirements. In 2020, the Bank had 3.19% of the total outstanding credit in the construction sector included in KKUB with the value of Rp699.95 billion. Bank Mayapada chose the construction sector as the KKUB financing priority. This was based on the significance of the composition and the high demand of credit for the construction sector in Indonesia. The construction sector itself held the largest composition significance of 40.35% of the total portfolio.

MSME Financing

Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) is one of the factors that support the economic growth in Indonesia. In line with the recovery of the economy from the COVID-19 pandemic, the Government continues to urge banks to restructure credit to assist the rise of MSMEs. This policy from the Government was part of the National Economic Recovery (PEN) strategy in 2020.

The MSME segment is included in the Sustainable Business Activities Category (KKUB) list, which is regulated based on POJK No.51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance. To increase the MSME credit portfolio,

portofolio kredit UMKM, Bank Mayapada telah memiliki Mayapada Mitra Usaha (MMU) untuk menjangkau para UMKM di berbagai wilayah. Di samping itu, Bank terus meningkatkan kualitas kredit UMKM melalui peningkatan kompetensi agen MMU dan perluasan jangkauan daerah yang memiliki potensi segmen mikro, kecil, dan menengah.

Bank Mayapada has the Mayapada Business Partners (MMU) for the outreach of MSMEs in various regions. Furthermore, the Bank continues to improve the MSME credit quality by increasing the competencies of MMU agents and expanding the reach to areas with the potential for micro, small, and medium segments.

Portofolio Kredit KKUB berdasarkan Segmen Usaha (Rp Miliar)

Portfolio Percentage of Credit to MSMEs (Billion Rp)

Uraian - Description	2020	2019	2018
Jumlah kredit sektor UMKM <i>Total MSME sector credit</i>	3,315	11,254	10,933
Percentase jumlah kredit UMKM terhadap total kredit <i>Percentage of total MSME credit to total credit</i>	6.09%	15.66%	16.65%

Restrukturisasi Kredit

Pandemi COVID-19 telah memberikan dampak luar biasa untuk pelaku usaha, termasuk juga mereka yang menjadi debitur Bank Mayapada. Beberapa sektor yang berdampak secara langsung dan tidak langsung antara lain pariwisata, perhotelan, transportasi, perdagangan, dan lainnya. Untuk mendukung PEN, Bank Mayapada turut merespons Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK.03/2020 tanggal 13 Maret 2020 tentang "Stimulus Perekonomian Nasional sebagai Kebijakan Countercyclical Dampak Penyebaran Coronavirus Disease 2019" dengan memberikan peluang restrukturisasi kredit bagi debitur yang memenuhi syarat. Untuk nominal pengajuan restrukturisasi, berlaku bagi plafond kredit yang masih aktif per akhir 31 Desember 2020. Proses restrukturisasi kredit yang dilaksanakan Bank Mayapada mengacu pada SE No.003/SE-KRD/III/2013 tentang Restrukturisasi Kredit (Revisi).

Hingga akhir tahun 2020, Bank Mayapada telah melakukan restrukturisasi kredit kepada 1.104 debitur. Penentuan skema restrukturisasi dilakukan atas dasar kajian kondisi masing-masing debitur. Bank Mayapada membukukan restrukturisasi kredit sebesar Rp971 triliun atau sekitar 1,60% dari total kredit.

Credit Restructuring

The COVID-19 pandemic has brought tremendous impact on businesses, including those that are the debtors of Bank Mayapada. Several sectors which are directly and indirectly impacted are tourism, hospitality, transportation, trade, and others. To support PEN, Bank Mayapada responded to the Financial Services Authority Regulation (POJK) No. 11/POJK.03/2020 of 13 March 2020 on the "National Economy Stimulus as the Countercyclical Policy to the Impacts of the Spread of the Coronavirus Disease 2019" by giving opportunities of credit restructuring for debtors that meet the requirements. In terms of the proposed nominal of the restructuring, it applies for any credit ceiling that was still active as per the end of 31 December 2020. The credit restructuring process, which is conducted by Bank Mayapada, adheres to SE Number 003/SE-KRD/III/2013 on Credit Restructuring (Revision).

Until the end of 2020, Bank Mayapada has restructured the credit to 1,104 debtors. The determination of the restructuring scheme was conducted based on the assessment of the conditions of each debtor. Bank Mayapada recorded the credit restructuring of Rp971 trillion or approximately 1.60% from the total credit.

Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara

Bank Mayapada memegang prinsip kesetaraan dalam melayani jasa keuangan dan memasarkan produk-produk perbankan. Bank menentang diskriminasi dengan tidak membeda-bedakan pelayanan antara nasabah dan debitur *existing*, maupun calon nasabah dan calon debitur yang datang ke Bank, termasuk nasabah dan debitur berkebutuhan khusus (difabel). Kelompok masyarakat berkebutuhan khusus akan tetap diberikan pembiayaan dan penawaran produk tabungan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kesetaraan Kerja [405-1]

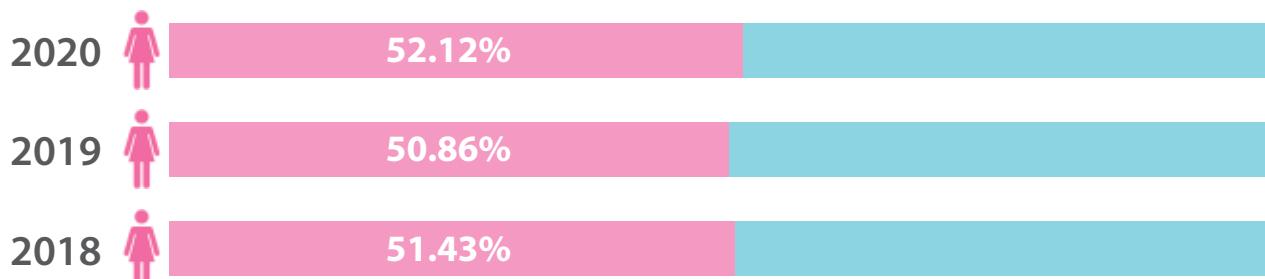
Bank Mayapada juga menjunjung tinggi nilai kesetaraan pada manajemen sumber daya manusia (SDM), termasuk memberikan kesempatan yang sama untuk jenjang karir seluruh karyawan sesuai dengan kompetensinya, tanpa memandang latar belakang maupun gender. Kebijakan tersebut tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) 2019-2021 Bab III Pasal 13.

Jumlah Karyawan berdasarkan Gender [405-1]

Number of Employees Based on Gender [405-1]

Gender	2020	2019	2018
Pria <i>Male</i>	1,589	1,725	1,694
Wanita <i>Female</i>	1,730	1,786	1,794
Jumlah <i>Total</i>	3,319	3,511	3,488

Jumlah karyawan wanita dibandingkan total karyawan



Equal Services for Products and/or Services

Bank Mayapada holds the equality principle in providing financial services and marketing banking products. The Bank is against discrimination and does not differentiate service between existing customers and debtors or potential customers and debtors coming to the Bank, including customers and debtors with special needs (disabilities). Special needs community groups will still be given financing and savings products offer in accordance with their needs.

Work Equality [405-1]

Bank Mayapada also upholds the equality value in the human capital resources management, including by giving equal opportunity for the career paths of all employees in accordance with their competencies, without considering background or gender. The policy is formulated in the Collective Labor Agreement (CLA) 2019-2021 Chapter III, Article 13.



Komposisi dan Struktur Manajemen Tahun 2020 [405-1] Composition and Structure of the Management in 2020 [405-1]

Jenis Pemasok Position	Gender		Kelompok Usia - Age Group		
	Pria Male	Wanita Female	<30	31-50	>51
Komisaris dan Direktur <i>Board of Commissioners and Board of Directors</i>	10	2	0	3	9
Kepala Divisi dan Area Manager MMU <i>Division Heads and MMU Area Managers</i>	38	8	0	27	19
Kepala Bagian dan Kepala Grup <i>Department Heads and Group Heads</i>	128	156	13	213	58
Kepala Seksi dan Komite <i>Heads of Sections and Committees</i>	157	255	71	316	25
Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu <i>Branch and Sub-Branch Leaders</i>	48	75	1	83	39
Pimpinan Unit MMU <i>MMU Unit Heads</i>	58	4	0	59	3
Staf Senior <i>Senior Staff</i>	67	54	15	97	9
Staf <i>Staff</i>	1,072	1,163	1,155	1,033	47
Wakil Kepala Bagian dan Wakil Kepala Divisi <i>Department Deputy Heads and Division Deputy Heads</i>	8	4	0	9	3
Wakil Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu <i>Branch and Sub-Branch Deputy Leaders</i>	3	9	0	7	4
Jumlah <i>Total</i>	1,589	1,730	1,255	1,848	216

Perekutan dan Perputaran Karyawan [401-1]

Bank Mayapada menerapkan prinsip kesetaraan dalam perekutan calon karyawan. Di tahun 2020, Bank telah merekrut sebanyak 110 orang karyawan baru yang diharapkan dapat mengisi slot pekerjaan dan mendukung perkembangan Perusahaan. Bank berusaha untuk menjaga tingkat perputaran (*turnover*) dengan menjamin hak-hak karyawan, dan memastikan iklim kerja yang kondusif.

Employee Recruitment and Turnover [401-1]

Bank Mayapada implements the equality principle in the recruitment of employee candidates. In 2020, the Bank recruited 110 new employees, who are expected to fill job slots and support Company development. The Bank attempts to maintain the turnover rate by guaranteeing the rights of employees and ensuring a conducive work climate.



Perputaran Karyawan berdasarkan Gender [405-1] Employee Turnover Based on Gender [405-1]

Keterangan <i>Description</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Karyawan masuk rekrutmen <i>Incoming employees from recruitment</i>	51	59	157	189	252	223
Karyawan keluar, karena: <i>Outgoing employees due to:</i>						
Mengundurkan diri <i>Resigning</i>	125	165	139	174	140	158
Pensiun <i>Retirement</i>	2	4	2	6	11	4
Meninggal <i>Passed away</i>	5	1	1	1	1	1
Tingkat perputaran (%) <i>Turnover rate (%)</i>	9.10%		9.20%		9.03%	

Perputaran Karyawan berdasarkan Usia [401-1] Employee Turnover Based on Age [401-1]

Keterangan <i>Age</i>	2020			
	21-30	31-40	40-50	>50
Karyawan masuk rekrutmen <i>Incoming employees from recruitment</i>	76	26	7	1
Karyawan keluar, karena: <i>Outgoing employees due to:</i>				
Mengundurkan diri <i>Resigning</i>	88	161	35	6
Pensiun <i>Retirement</i>	0	0	0	6
Meninggal <i>Passed away</i>	1	2	2	1

Bank juga mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dari generasi muda dengan menyediakan kesempatan magang bagi mahasiswa yang akan dan/ atau baru lulus. Mahasiswa akan diarahkan untuk dapat mengenal serta mengaplikasikan pengetahuannya dalam dunia kerja. Namun demikian, di tahun 2020 tercatat tidak ada pemagang baru.

The Bank also supports the quality improvement of human resources from the young generation by providing internship opportunities for university students who are going to graduate and/or recently graduated. University students will be directed to learn and apply their knowledge in the industry. However, there were no new interns recorded in 2020.



Karyawan Magang *Interns*

Keterangan <i>Description</i>	2020		2019		2018	
	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>	Pria <i>Male</i>	Wanita <i>Female</i>
Karyawan magang <i>Intern</i>	0	0	16	4	0	0

Menghargai Hak Asasi Manusia (HAM)

Bank Mayapada selalu memandang bahwa hak asasi manusia (HAM) merupakan hal penting yang harus dihormati dalam penerapan praktik pengelolaan SDM, termasuk dalam menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan.

Usia Minimum Bekerja dan Waktu Kerja [401-3]

Bank memastikan seluruh karyawannya memiliki umur yang cukup untuk bekerja, sesuai dengan kriteria peraturan ketenagakerjaan, yakni minimum 18 tahun. Selain itu, Bank juga berkomitmen untuk memberikan lingkungan kerja yang layak, tanpa ada praktik kerja paksa. Bank menaati peraturan PKB, tercantum pada Bab V pasal 20, tentang rentang waktu kerja dan istirahat, serta pengaturan cuti bagi karyawan.

Bank berjanji untuk tetap menerima dan memenuhi hak-hak karyawan wanita yang baru berakhir masa cuti melahirkan (90 hari kalender) seperti sedia kala. Hingga akhir 2020, sebanyak 108 karyawan wanita menjalani cuti melahirkan. Hal tersebut juga berlaku bagi karyawan yang meminta cuti panjang untuk ibadah haji (40 hari kalender). Mereka tetap dapat kembali bekerja dan menerima hak-haknya.

Kebebasan Berserikat

Bank Mayapada memberikan kebebasan untuk berserikat bagi seluruh karyawan, guna menjaga hubungan industrial yang harmonis. Karyawan memanfaatkan kesempatan tersebut dengan

Respecting Human Rights

Bank Mayapada consistently considers human rights as an important issue to be respected in the implementation of human capital management practices, including in cultivating relations with stakeholders.

Minimum Working Age and Working Time [401-3]

The Bank ensures that all of its employees have sufficient age to work in accordance with the criteria of labor regulations, which is a minimum of 18 years of age. Furthermore, the Bank is also committed to providing a decent work environment without forced labor practices. The Bank complies with CLA regulations, formulated in Chapter V article 20, on the working time and break time as well as the stipulation of leave for employees.

The Bank promises to accept and fulfill the rights of female employees ending their maternity leave (90 calendar days) as before. Until the end of 2020, 108 female employees took a maternity leave. This is also applicable for employees who request for an extended leave for hajj pilgrimage (40 calendar days). They can return to work and receive their rights.

Freedom of Association

Bank Mayapada gives the freedom of association to all employees in order to maintain harmonious industry relations. Employees use this opportunity by forming the Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) and becoming

membentuk Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) dan menjadi anggota koperasi, yaitu Koperasi Kesejahteraan Karyawan. Bank mendukung dan memfasilitasi kegiatan SPBM. Adapun anggota dari SPBM berasal dari perwakilan manajemen dan karyawan.

SPBM berfungsi untuk memelihara komunikasi antara perusahaan dan karyawan, dengan terlibat dalam pelaksanaan rapat *bipartite/tripartite*. Selain itu, tugas dari SPBM adalah menyusun dan memperbaharui PKB. Sepanjang tahun 2020, SPBM telah terlibat dalam forum kemitraan dan rapat sebanyak 2 kali .

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [102-41]

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) adalah perjanjian yang mengatur hubungan industrial antara perusahaan dan karyawan. PKB melindungi seluruh karyawan tetap Bank Mayapada, serta telah disahkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor Kep. 245/ PHIJSK-PK/PKB/X/2019. PKB akan terus mengalami pembaharuan, dan yang berlaku di tahun 2020 adalah PKB periode 2019-2021.

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

Pembayaran remunerasi merupakan bagian dari nilai ekonomi langsung yang didistribusikan. Remunerasi atau imbal jasa pekerjaan yang diberikan oleh Bank Mayapada berupa gaji pokok, tunjangan, dan insentif lainnya. Besarnya remunerasi yang diterima karyawan diukur berdasarkan status ketenagakerjaan, jenjang jabatan, prestasi kerja, dan lama kerja. Akan tetapi, Bank tidak membedakan gender.

members of the cooperative, Koperasi Kesejahteraan Karyawan. The Bank supports and facilitates SPBM activities. Members of SPBM originate from representatives of management and employees.

SPBM functions to maintain communication between the company and employees by being involved in organizing bipartite/tripartite meetings. Moreover, the duties of SPBM are to compose and update CLA. In 2020, the SPBM was involved in partnership forum and meetings for two times.

Collective Labor Agreement (CLA) [102-41]

The Collective Labor Agreement (CLA) is the agreement which regulates the industry relations between the company and employees. The CLA protects all permanent employees of Bank Mayapada and has been ratified by the Ministry of Labor of the Republic of Indonesia No. Kep. 245/ PHIJSK-PK/PKB/X/2019. CLA will continue to be updated, and the one in effect in 2020 was the 2019-2021 period CLA.

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

Remuneration payment is part of the direct economic value distributed. The remuneration given by Bank Mayapada comes in the forms of basic salary, benefits, and other incentives. The amount of remuneration received by employees is calculated based on the employment status, position, work achievements, and period of employment. However, the Bank does not differentiate between genders.



Komponen Remunerasi dan Tunjangan berdasarkan Status Ketenagakerjaan [401-2] Components of Remuneration and Benefits Based on Employment Status [401-2]

Bentuk Manfaat Form of Benefit	Karyawan Tetap Permanent Employees	Karyawan Kontrak Contract Employees
Gaji pokok dan asuransi jiwa <i>Basic salary and life insurance</i>	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan Kesehatan dan kelahiran <i>Healthcare and maternity benefit</i>	Ada Yes	Ada Yes
Tunjangan disabilitas dan cuti <i>Disability and leave allowance</i>	Ada Yes	Tidak No
Tunjangan kecelakaan kerja dan pensiun <i>Work accident and pension fund</i>	Ada Yes	Ada Yes
Kesempatan memiliki saham <i>Employee stock ownership opportunity</i>	Ada Yes	Tidak No
Tunjangan hari raya, komunikasi, dan bahan bakar <i>Religious holiday, communication, and fuel allowance</i>	Ada Yes	Ada Yes

Bank Mayapada menyatakan untuk membayarkan seluruh (100%) remunerasi kepada karyawan tetap yang masih berposisi rendah setara dengan Upah Minimum Provinsi (UMP), sesuai dengan daerah tempatnya bekerja. Kebijakan ini berlaku di seluruh wilayah kantor cabang di Indonesia.

Kewajiban Rencana Manfaat Pasti untuk Pensiun [201-3]

Bank Mayapada juga menjamin akan mendistribusikan nilai ekonomi kepada karyawan yang akan memasuki usia pensiun. Seluruh karyawan tetap diberikan peluang untuk memperoleh rencana manfaat pensiun. Kewajiban atas rencana pensiun ditanggung oleh perusahaan dan karyawan, masing-masing sebesar 1%. Kewajiban tersebut dibayarkan oleh karyawan melalui iuran pensiun setiap bulannya. Dalam mengelola program pensiun, Bank berkolaborasi dengan BPJS Ketenagakerjaan.

Bank Mayapada membuat kebijakan bahwa usia pensiun dari seorang karyawan adalah 57 tahun. Pada tahun 2020, Bank membagikan pesangon sejumlah Rp2,42 miliar kepada 4 karyawan yang telah memasuki usia pensiun.

Bank Mayapada declares to pay the full (100%) remuneration to permanent employees with low position equal to the Provincial Minimum Wage (UMP) in accordance with the area of work. The policy is applicable in all branch office areas in Indonesia.

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

Bank Mayapada also guarantees the distribution of economic value to employees entering the retirement age. All employees will be given the opportunity to obtain a pension plan benefit. The obligation of the pension plan is covered by the company and employee, 1% each. The obligation will be paid by the employee through a collection every month. In managing the pension program, the Bank collaborates with BPJS Ketenagakerjaan (BPJS Labor).

The Bank composed the policy that the retirement age of an employee is 57 years old. In 2020, the Bank distributed pension of Rp2.42 billion to 4 employees entering the retirement age.



Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Bank Mayapada mengharapkan adanya suasana kerja yang kondusif dengan menciptakan lingkungan dan tempat kerja yang nyaman serta layak bagi karyawan. Bank pun memperhatikan aspek keamanan dan kesehatan di lingkungan kerja, seperti melengkapi gedung dengan alat pemadam api ringan dan obat-obatan untuk pertolongan pertama pada kecelakaan. Bank Mayapada memastikan keamanan gedung dengan bantuan pengelolaan oleh *Building Management* dan *security BMI* untuk kantor pusat, serta *security BMI* untuk kantor cabang. Dari sisi kesehatan, Bank Mayapada, bersama dengan Mayapada Hospital, berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi seluruh karyawan.

Upaya Bank Mayapada Melindungi Karyawan dari COVID-19

Bank mengupayakan kegiatan operasional tetap berjalan yang diimbangi dengan upaya pencegahan penyebaran COVID-19 antara karyawan. Oleh sebab itu, Bank menyusun kebijakan dan standar operasional untuk melindungi kesehatan karyawan sesuai protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19 di tempat kerja, di antaranya:

1. Penerapan bekerja di rumah dan bekerja di kantor sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah;
2. Melaksanakan skrining kesehatan secara periodik melalui test Rapid, Antigen dan PCR untuk memastikan bahwa hanya karyawan sehat yang bekerja di kantor;
3. Melaksanakan sterilisasi area kerja setiap hari dengan disinfektan untuk menciptakan lingkungan kerja yang bersih;
4. Pembatasan pertemuan tatap muka dan digantikan dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan pembatasan perjalanan dinas;

A Decent and Safe Work Environment

Bank Mayapada hopes for a conducive work environment by creating a comfortable and decent work environment and space for employees. The Bank also takes into consideration the safety and healthcare aspects in the workplace, such as equipping the building with light fire extinguishers and first aid medication. Bank Mayapada ensures building security with the management assistance of the BMI Building Management and Security for head office and BMI security for branch offices. From the healthcare aspect, Bank Mayapada, together with Mayapada Hospital, endeavor to improve healthcare services for employees.

Efforts of Bank Mayapada to Protect Employees from COVID-19

The Bank attempts the smooth running of operational activities, balanced by efforts to prevent the spread of COVID-19 among employees. Therefore, the Bank composed policies and operating standards to protect the health of employees in accordance with the protocol for the prevention and control of COVID-19 at work, among which:

- 1. Implementing work from home and work from office in accordance with regulations established by the Government;*
- 2. Implementing periodic health screening via Rapid, Antigen, and PCR tests to ensure that only healthy employees are working in the office;*
- 3. Implementing daily work area sterilization with disinfectant to create a clean work environment;*
- 4. Limiting offline meetings, which are replaced using information technology facilities and restricting business travel;*



5. Menyediakan infrastruktur untuk karyawan bekerja secara aman yaitu dengan penyekatan area kerja antar karyawan dan membangun infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan bekerja dari rumah;

6. Membentuk unit kerja COVID-19 Care di bawah Divisi Human Resources Development yang berfungsi sebagai pusat pengendalian COVID-19 di lingkungan Bank Mayapada untuk memastikan bahwa penerapan protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19 telah dilaksanakan dengan baik.

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

Pelatihan dan pengembangan kemampuan merupakan bentuk dari upaya Manajemen SDM dalam menjaga kualitas dan kompetensi setiap karyawan Bank Mayapada. Untuk pelatihan internal, Bank secara khusus telah memiliki pusat pendidikan dan pelatihan tersendiri. Sedangkan untuk pelatihan eksternal, Bank menunjuk karyawan untuk menghadiri pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh lembaga eksternal.

Metode yang digunakan untuk pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan, antara lain dengan pembelajaran di kelas (*in class*), *on the job training* (OJT), *roleplay*, dan diskusi grup. Pelatihan tersebut tidak hanya merujuk pada materi industri perbankan, tetapi juga meliputi kepemimpinan, pengembangan kepribadian, dan komunikasi.

Selama tahun 2020, sebanyak 1.718 atau 51,8% dari total seluruh karyawan telah menerima pelatihan dan pengembangan kemampuan. Waktu pelatihan yang telah diikuti adalah sebanyak 1.814 jam, dengan rata-rata 17,2 jam/karyawan dalam satu tahun. Bank menggelontorkan dana sebesar Rp15,59 miliar untuk pelatihan dan pengembangan, sebagai bukti komitmen Bank untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan karyawan.

5. Providing the infrastructure for employees to work safely by partitioning work areas between employees and building the information technology infrastructure to support the implementation of work from home;

6. Forming the COVID-19 Care working unit under the Human Resources Development Division, which functions as the COVID-19 control center in the Bank Mayapada environment, to ensure that the implementation of COVID-19 prevention and control protocol has been performed well.

Training and Competency Development [404-1, 404-2, 404-3]

Training and competency development are forms of the efforts of the Human Capital Management in maintaining the quality and competency of each Bank Mayapada employee. For internal training, the Bank specifically has a dedicated education and training center. While for external training, the Bank appoints employees to attend education and training held by external institutions.

The methods used for employee competency training and development, among which, are in class education, on the job training (OJT), roleplay, and group discussion. The training does not only refer to banking industry materials but also includes leadership, character development, and communication.

In 2020, 1,718 or 51.8% of the total employees have received training and competency development. The training hours participated in were 1,814 hours, with the average of 17.2 hours/employee in a year. The Bank disbursed Rp15.59 billion in funds for training and development as a form of the Bank's commitment to improving employee quality and competency.



Pelatihan di 2020 [404-1, 404-2]

Training in 2020 [404-1, 404-2]

Jenis Pelatihan <i>Type of Training</i>	Rerata Jam Pelatihan & Pendidikan Per Karyawan Per Tahun <i>Average Training & Education Hours per Employee per Year</i>
Soft skill (seperti refreshment, awareness, perkreditan) <i>Soft skills (such as refreshment, awareness, loans)</i>	0.43
Hard skill/teknis operasional (seperti teknis praktik perbankan untuk frontliners) <i>Hard skills/operating technical (such as banking practices technical for frontliners)</i>	0.32
Manajerial dan kepemimpinan <i>Managerial and leadership</i>	0.73
Jumlah <i>Total</i>	1.48

Rerata Jam Pelatihan Karyawan berdasarkan Gender [404-1]

Average Employee Training Hours Based on Gender [404-1]

Gender	Rerata Jam Pelatihan & Pendidikan Per Karyawan Per Tahun <i>Average Training Hours per Employee per Year</i>
Wanita - <i>Female</i>	1.45
Pria - <i>Male</i>	1.58
Jumlah - <i>Total</i>	3.03

Rerata Jam Pelatihan Karyawan berdasarkan Level Jabatan [404-1]

Average Employee Training Hours Based on Level of Position [404-1]

Level jabatan <i>Level of Position</i>	Rerata Jam Pelatihan & Pendidikan Per Karyawan Per Tahun <i>Average Training Hours per Employee per Year</i>
Manajemen Puncak <i>Top Management</i>	10.28
Manajemen Madya <i>Middle Management</i>	1.41
Manajemen Pelaksana <i>Operational Management</i>	1.19
Jumlah <i>Total</i>	12.88



Sistem Pengelolaan Kinerja [404-3]

Bank memastikan bahwa seluruh elemen internal perusahaan telah selaras dengan sasaran strategis dan Indikator Kinerja Utama (*key performance indicator/KPI*). Oleh sebab itu, dilakukan pengelolaan kinerja Bank sesuai dengan tiga tahapan berikut:

a. Perencanaan Kinerja (*Performance Planning*)

Perencanaan kinerja dari setiap divisi dan individu Bank Mayapada menggunakan sasaran strategis sebagai fokus utamanya. Sasaran strategis perusahaan (*strategic objective*) ditentukan melalui pengolahan SWOT yang berasal dari faktor internal (*Strength and Weakness*) dan faktor eksternal (*Threat and Opportunity*).

b. Telaah Kinerja (*Performance Review*)

Bank melakukan telaah kinerja secara berkala. Telaah kinerja berfungsi untuk meyakinkan Bank Mayapada bahwa implementasi aktivitas usaha yang dilakukan telah sesuai dengan perencanaan. Telaah kinerja juga dimanfaatkan Bank untuk melakukan penyesuaian target atau sasaran dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal yang terjadi selama tahun berjalan.

c. Penilaian Kinerja (*Performance Evaluation*)

Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang dibutuhkan untuk penyesuaian remunerasi berbasis kinerja. Bank Mayapada melakukan penilaian kinerja minimal setahun sekali. Penilaian kinerja juga menjadi salah satu faktor penentu untuk meningkatkan karir dan manajemen talenta.

Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan [FS13, FS14, FS16]

Seluruh bank sekiranya memiliki kewajiban untuk mengadakan kegiatan inklusi dan literasi keuangan. Saat ini, Bank belum mempunyai program maupun produk khusus terkait inklusi dan literasi keuangan. Namun demikian, Bank Mayapada mendukung komitmen pemerintah untuk mengedukasi seluruh masyarakat tentang pengelolaan keuangan, melalui kegiatan inklusi dan literasi keuangan yang dilakukan secara berkala.

Performance Management System [404-3]

The Bank ensures that all of the company's internal elements are aligned with the strategic objectives and Key Performance Indicators (KPIs). Therefore, the Bank's performance management is conducted in accordance with the three following steps:

a. Performance planning

Performance planning of all Bank Mayapada divisions and individuals uses strategic objectives as the main focus. The company's strategic objectives are determined via SWOT processing originating from internal factors (Strength and Weakness) and external factors (Threat and Opportunity).

b. Performance Review

The Bank performs periodic performance assessments. Performance assessment functions to ensure Bank Mayapada that the implementation of conducted business activities has been in accordance with the planning. Performance assessment is also utilized by the Bank to perform objectives adjustment by taking into consideration internal and external factors occurring in the current year.

c. Performance Evaluation

Performance assessment is one of the necessary factors for the adjustment of performance-based remuneration. Bank Mayapada conducts performance assessment at a minimum of once a year. Performance assessment is also one of the determining factors for career improvement and talent management.

Financial Literacy and Financial Inclusion [FS13, FS14, FS16]

All banks have the obligation to conduct financial inclusion and literacy activities. Currently, the Bank does not have a specific program or product pertaining to financial inclusion and literacy. However, Bank Mayapada supports the government's commitment to educating the public on financial management through periodically organized financial inclusion and literacy.

Literasi Keuangan

Pada tahun 2020, Bank telah memberikan literasi keuangan kepada 157 peserta yang berasal dari daerah Lampung melalui Webinar. Dikarenakan kondisi pandemi COVID-19 kegiatan Literasi Edukasi Perbankan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Bank Mayapada berkolaborasi dengan My TV dalam upaya mendukung literasi keuangan. Kerja sama tersebut menghasilkan sebuah iklan yang menyampaikan topik manfaat menabung, tips menabung yang baik, dan imbauan untuk bertransaksi melalui *electronic channel*. Bank berharap melalui edukasi yang disampaikan, masyarakat dapat lebih memahami pengetahuan dan manajemen finansial.

Bank Mayapada collaborated with My TV in the effort to support financial literacy. The cooperation resulted in an advertisement which presents on the topic of the benefits of savings, tips on how to save well, and a call to making transactions via electronic channel. The Bank hopes that through the education conveyed, the public can better understand financial knowledge and management.

Inklusi Keuangan

Untuk inklusi keuangan, Otoritas Jasa Keuangan memprakarsai program LAKU Pandai, yakni program yang ditujukan kepada masyarakat bertempat tinggal di daerah sulit terjangkau untuk mendapatkan layanan keuangan tanpa kantor. Akan tetapi, Bank Mayapada belum mempunyai program atau produk terkait LAKU Pandai.

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan

Dampak positif dari inklusi keuangan adalah mempermudah akses perbankan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan, kantor cabang, maupun ATM. Agen berperan penting sebagai perantara yang melayani transaksi perbankan tanpa kantor tersebut. Untuk itu, Bank membutuhkan agen yang memiliki integritas tinggi sehingga menghindari terjadinya risiko *fraud*. *Fraud* menimbulkan dampak negatif yang merugikan Bank maupun nasabah, seperti hilangnya kepercayaan kepada Bank, berpotensi hilangnya uang yang disimpan, dan kegagalan transaksi yang penting bagi nasabah.

Financial Literacy

In 2020, the Bank provided financial literacy to 157 participants from Lampung via webinar. Due to the COVID-19 pandemic, the Banking Education Literacy was not able to be performed to the maximum.

Financial Inclusion

For financial inclusion, the Financial Services Authority initiated the LAKU Pandai program, which is a program intended for communities in remote areas to access financial services without an office. However, Bank Mayapada is yet to have a program or product pertaining to LAKU Pandai.

Positive and Negative Impacts of Financial Literacy and Inclusion

The positive impact of financial inclusion is to ease access to banking for communities living far from urban areas, branch offices, or ATMs. Agents play an important role as intermediaries who serve banking transactions without an office. Therefore, the Bank requires agents with high integrity to avoid the risk of fraud. Fraud causes negative impacts which harm the Bank and customers, such as the loss of trust in the Bank, potential of saved money lost, and failure of important transactions for the customers.



Upaya Bank Mayapada Melindungi Nasabah dari COVID-19

Sebagai perusahaan yang diijinkan untuk beroperasional di tengah pandemi, beberapa protokol diterapkan untuk melindungi nasabah dan karyawan dari penyebaran COVID-19, di antaranya:

1. Kewajiban penggunaan masker untuk setiap transaksi perbankan yang dilakukan oleh Nasabah;
2. Penyediaan tempat mencuci tangan, *hand-sanitizer*, sarung tangan; dan alat pengukur suhu di area Bank;
3. Mengubah tata letak area yang digunakan untuk transaksi perbankan diantaranya adalah dengan pemasangan sekat-sekat pembatas (akrilik) dan penerapan menjaga jarak minimal 1,5 meter;
4. Melaksanakan sterilisasi kantor cabang/capem/kas secara berkala dengan disinfektan untuk menciptakan area transaksi yang bersih; dan
5. Secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan komunikasi untuk tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat terhadap nasabah dan karyawan.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat [418-1]

Dalam upaya penerapan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan, Bank Mayapada menyediakan mekanisme dan unit yang menangani pengaduan dari masyarakat. Pengaduan berhak dilakukan oleh seluruh masyarakat yang menerima dampak negatif atas aktivitas perbankan. Bank Mayapada membagi masyarakat menjadi:

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

Efforts of Bank Mayapada to Protect Customers from COVID-19

As a company that is allowed to operate in the midst of the pandemic, a number of protocols are applied to protect customers and employees from the COVID-19 contagion, which are as follows:

- 1. The obligation of wearing masks for Customers who perform any banking transactions;*
- 2. Provision of hand-washing stations, hand-sanitizers, gloves; and thermometers in the environment of the Bank;*
- 3. Layout adjustment in areas used for banking transactions by installing partitions (acrylics) and establishing a 1.5-meter physical distance at minimum;*
- 4. Regular sterilization using disinfectants in branch/sub-branch/cash offices to create clean transaction areas; and*
- 5. Continuous socialization and communication to securely maintain safety protocols towards customers and employees.*

Public Complaint Mechanism [418-1]

In an effort to implement sustainable finance principles, Bank Mayapada provides the mechanism and unit that handle complaints from the public. Complaint is the right of all members of the general public who suffer from negative impacts over banking activities. Bank Mayapada divides the public into:

- 1. The public as customers report issues pertaining to dissatisfaction over banking products and services, allegations of fraud committed by employees, and others;*



2. Masyarakat umum selaku nasabah maupun bukan nasabah, melaporkan hal-hal terkait kegiatan Bank Mayapada yang berhubungan dengan mereka, seperti kegiatan pemasaran produk dan layanan perbankan, kegiatan sosial, dan lainnya.

Bank menyediakan akses pengaduan yang beroperasi selama 24 jam. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan kepada Bank Mayapada melalui myCALL, yaitu *call center* dengan panggilan 1-5000-29, atau melalui *e-mail* customer.care@bankmayapada.com. Unit Layanan Pengaduan Konsumen diharapkan dapat meningkatkan kualitas dalam menindaklanjuti setiap pengaduan dengan baik dan memberikan perlindungan kerahasiaan pelapor sesuai dengan peraturan.

Bank Mayapada memastikan pengaduan nasabah atau masyarakat umum akan ditindaklanjuti melalui mekanisme yang berlaku. Bank menyediakan mekanisme pengaduan melalui myCALL maupun saluran lainnya seperti *e-mail* atau sosial media, yang kemudian dilanjutkan ke Koordinator Mayapada Care di Kantor Pusat.

Bank Mayapada ensures that the complaints from customers or the general public will be followed-up via the prevailing mechanism. The Bank provides complaint mechanisms via myCALL and other channels, such as e-mail or social media, then conveyed to the Mayapada Care Coordinator at the Head Office.

Mekanisme Penerimaan Pengaduan Nasabah Customer Complaint Mechanism





Bank Mayapada berpedoman pada *service level agreement* (SLA) untuk menyelesaikan pengaduan melalui myCall. Per akhir 2020, sebagian besar pengaduan yang dilaporkan adalah seputar pertanyaan produk dan jasa, dan pemblokiran kartu.

Bank Mayapada adheres to the service level agreement (SLA) to settle complaints via myCALL. As per the end of 2020, most of the complaints made were around questions regarding products and services and card blocking.

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

Tahun Year	Jumlah Pengaduan <i>Number of Complaints</i>	Pengaduan Diselesaikan sesuai SLA <i>Settled Complaints in Accordance with SLA</i>	Persentase Penyelesaian (%) <i>Settlement Percentage</i>
2020	686	686	100%
2019	1,204	1,204	100%
2018	666	666	100%

Selama tahun 2020, Bank telah melayani pengaduan sebanyak 686 melalui myCall dan e-mail. Jika nasabah belum merasa puas akan solusi penyelesaian dari Bank, maka selanjutnya nasabah diarahkan untuk mendapatkan layanan mediasi dari Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

In 2020, the Bank has handled 686 complaints via myCall and e-mail. If customers are dissatisfied with the settlement solution from the Bank, then customers are directed to obtain mediation service from Bank Indonesia, Financial Services Authority, or the Alternative Dispute Settlement Institution.

Kegiatan Sosial bagi Masyarakat

Bank Mayapada aktif berkontribusi dalam kegiatan sosial, sebagai wujud dari tanggung jawab sosial dan lingkungan (TJS). Pada tahun 2020, kegiatan sosial yang dilakukan berupa pemberian bantuan sosial kepada masyarakat. Bantuan tersebut terdiri dari beasiswa, sembako, sumbangan tunai dan non-tunai, serta bantuan sosial lainnya. Bank juga beberapa kali memberikan pelatihan terkait UMKM kepada debitur UMKM. Hanya saja, Bank belum melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat.

Social Activities for Communities

Bank Mayapada actively contributes to social activities as a form of social and environmental responsibility (TJS). In 2020, social activities performed were social assistance donations to communities. The assistance consisted of scholarship, basic necessities, cash and non-cash, and other social assistance. The Bank gave training relevant to MSME to MSME debtors for several times. However, the Bank has not conducted empowerment to communities.







Realisasi Kegiatan Sosial Realization of Social Activities

Bantuan tunai <i>Cash assistance</i>		<ul style="list-style-type: none"> ● Bantuan beasiswa. <i>Scholarship assistance</i>
Bantuan non-tunai <i>Non-cash assistance</i>		<ul style="list-style-type: none"> ● Bantuan sembako bagi masyarakat kurang mampu dan dukungan berbagai acara kegiatan masyarakat; <i>Basic necessities assistance for underprivileged communities and assistance for various community activities;</i> ● Bantuan sembako untuk panti asuhan; <i>Basic necessities assistance for orphanages;</i> ● Sumbangan natura untuk korban bencana alam. <i>Donations of goods for victims of natural disaster.</i>
Pelatihan UMKM <i>MSME training</i>		<ul style="list-style-type: none"> ● Pelatihan UMKM kepada debitur pada tahun 2016 diadakan di Kediri, Semarang, dan Solo dengan total peserta 60 orang. Pada tahun 2019, pelatihan UMKM diadakan di Jakarta dan dihadiri 15 orang peserta. <i>MSME trainings for debtors in 2017 were held in Kediri, Semarang, and Solo with a total of 60 participants. In 2019, an MSME training was held in Jakarta and attended by 15 participants.</i>
Bantuan terkait penanggulangan covid-19 <i>Cash assistance</i>	 	<ul style="list-style-type: none"> ● Membantu menyediakan nasi kotak pada awal pandemi COVID-19 untuk masyarakat tidak mampu, ojek online, supir taksi, dan pekerja harian lainnya di beberapa kota besar antara lain Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya, Solo, Semarang, Yogyakarta dan Bali; <i>Provide rice boxes at the beginning of COVID-19 pandemic for the underprivileged community, online motorcycles drivers, taxi drivers, and daily workers in big cities, such as Jakarta, Bandung, Medan, Surabaya, Solo, Semarang, Yogyakarta and Bali;</i> ● Pendistribusian masker bagi masyarakat tidak mampu; <i>Distribute medical mask for the underprivileged community;</i> ● Membantu penanganan wabah COVID-19 baik di kepulauan Jawa, Sumatera, Sulawesi dan Kalimantan; <i>Assist in handling the COVID-19 outbreak in the islands of Java, Sumatra, Sulawesi and Kalimantan;</i> ● Memberikan bantuan sembako dan alat perlindungan diri melalui Rumah Perubahan; <i>Provide basic food assistance and personal protective equipment through Rumah Perubahan;</i> ● Memberikan bantuan berupa pakan dan obat-obatan bagi perhimpunan kebun binatang. <i>Provide assistance in the form of food and medicine for zoo associations.</i>

Kinerja Lingkungan

Environmental Performance



Penggunaan Material

Bank Mayapada belum menggunakan material ramah lingkungan seperti material daur ulang dalam kegiatan operasionalnya. Namun demikian, Bank berusaha untuk mengurangi penggunaan kertas di kantor pusat maupun cabang, sebagai bentuk dukungan untuk pengurangan penebangan pohon sebagai material utama kertas. Bank mengalih fungsikan kertas dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, seperti menggunakan surat elektronik, *e-billing*, *e-statement*, dan aplikasi elektronik lainnya.

Penggunaan Energi

Energi yang digunakan dalam kegiatan operasional perbankan Bank Mayapada berasal dari listrik yang dipasok oleh PT PLN (Persero) Tbk. Dalam mendukung upaya implementasi (*near*) zero downtime, kantor pusat dan beberapa kantor cabang memiliki genset berbahan bakar solar sebagai cadangan energi listrik.

Bank juga memanfaatkan energi bahan bakar minyak (BBM) untuk penggunaan kendaraan operasional. Dalam rangka mengefisiensi energi dan mengurangi emisi, Bank berupaya untuk terus mengoptimalkan kinerja mesin dari setiap kendaraan transportasi yang dimiliki.

Material Use

*Bank Mayapada is yet to use environmentally friendly materials, such as recyclable materials, in its operational activities. However, the Bank endeavors to reduce paper use at the head office and branch offices as a form of support to decreasing logging as the raw material for paper. The Bank redirected paper use by utilizing technological advancements, such as using electronic mail, *e-billing*, *e-statement*, and other electronic applications.*

Energy Use

The energy used in the Bank Mayapada banking operational activities come from the electricity supplied by PT PLN (Persero) Tbk. In supporting the implementation of near zero downtime, the head office and several branch offices use diesel powered genset as power reserve.

The Bank also uses oil fuel (BBM) for the use of operational vehicles. For the sake of energy efficiency and reducing emissions, the Bank attempts to continue optimizing the machine performance of every owned transportation vehicle.

Konsumsi Energi *Energy Consumption*

Sumber Energi <i>Energy Source</i>	Satuan <i>Unit</i>	2020	2019
Listrik <i>Electricity</i>	kWh	241,851.50	231,899.43
BBM <i>Fuel oil</i>	Liter	342,274,326	440,236,893

Keterangan: Sumber data dari Kantor Pusat Bank Mayapada
Information: Data source from the Bank Mayapada Head Office



Bank Mayapada secara terbuka mendukung penghematan energi dan mencegah perubahan iklim. Adapun upaya yang dilakukan oleh Bank, baik kantor pusat maupun kantor cabang, adalah sebagai berikut:

1. Bank Mayapada menggunakan lampu jenis LED dibanding lampu konvensional, yang terbukti mampu untuk menghemat energi;
2. Bank Mayapada memanfaatkan teknologi sebagai alat komunikasi jarak jauh (*teleconference*) melalui daring, yang berfungsi untuk membatasi perjalanan bisnis;
3. Bank Mayapada mengurangi penggunaan lampu, alat pendingin, serta sampah plastik.

Upaya Peningkatan Daya Dukung Ekosistem

Salah satu upaya Bank untuk meningkatkan daya dukung ekosistem adalah dengan tidak membangun kantor cabang di daerah konservasi atau yang memiliki keanekaragaman hayati. Bank selalu menempatkan kantor cabang di wilayah perkotaan.

Selain pembangunan kantor cabang di perkotaan, Bank juga berupaya untuk melestarikan lingkungan dengan mengadakan Program MAYAPADA GO GREEN. Dalam pelaksanaannya, Bank membutuhkan dukungan dan partisipasi dari masyarakat. Melalui program ini, masyarakat diharapkan untuk peduli terhadap lingkungan sehingga mengurangi dampak negatif pemanasan global.

Pengurangan Emisi

Bank Mayapada belum melakukan perhitungan jumlah emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan dari operasional perbankan, intensitas emisi, maupun pengurangan emisi. Namun demikian, Bank tetap berupaya melaksanakan inisiatif-inisiatif yang mendukung pengurangan emisi GRK. Bank memastikan bahwa seluruh kendaraan operasional yang digunakan telah lulus uji layak jalan. Dalam upaya mengurangi emisi dan efisiensi penggunaan BBM, Bank memiliki aturan terkait batas waktu pakai kendaraan operasional.

Bank Mayapada openly supports energy saving and prevents climate change. The efforts made by the Bank, whether at the head office or branch offices, are as follows:

- 1. Bank Mayapada uses LED lights, compared to conventional lights, which are proven capable of saving energy;*
- 2. Bank Mayapada uses technology as an online long distance means of communication (*teleconference*), which functions to limit business trips;*
- 3. Bank Mayapada reduces the use of lights, AC, and plastic waste.*

Efforts to Improve Ecosystem Supporting Capability

One of the efforts made by the Bank to improve ecosystem supporting capability is by not building branch offices in conservation areas or areas with biodiversity. The Bank always places branch offices in urban areas.

Aside from building branch offices in urban areas, the Bank also attempts to conserve the environment by holding the MAYAPADA GO GREEN Program. In its implementation, the Bank requires support and participation from the public. Through this program, the public is expected to care about the environment and therefore decrease the negative impacts of global warming.

Emissions Reduction

Bank Mayapada is yet to perform measurement of greenhouse emissions (GRK) generated from banking operations, emissions intensity, or emissions reduction. However, the Bank continues to take initiatives that support GRK emissions reduction. The Bank ensures that all operational vehicles used have passed the roadworthiness test. To reduce emissions and increase fuel oil use efficiency, the Bank has stipulations pertaining to the time limit of the use of operational vehicles.



Pengelolaan Limbah dan Efluen

Limbah dan efluen Bank Mayapada umumnya berupa limbah peralatan kantor dan air bekas pakai dari toilet kantor. Selain itu, Bank juga menghasilkan limbah yang mengandung bahan berbahaya dan beracun (B3) yaitu tinta bekas printer dan cartridge bekas, serta limbah elektronik berupa komputer dan printer bekas.

Bank membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk mengelola limbah B3 dan limbah elektronik. Untuk limbah non-B3 seperti kertas, plastik, dan sisa makanan, telah tersedia tempat sampah berdasarkan jenisnya yaitu organik dan non-organik. Bank mengalirkan sampah berbentuk cair, seperti air bekas pakai, ke pembuangan air yang dikelola oleh pengelola gedung. Saat ini, Bank Mayapada belum memanfaatkan instalasi pengolahan air limbah (IPAL) untuk mengolah air limbah agar dapat kembali digunakan.

Pengaduan dan Biaya Lingkungan Hidup [FS10]

Tidak terdapat pengaduan mengenai dampak negatif aktivitas Bank Mayapada terhadap lingkungan dari pemangku kepentingan di tahun 2020. Sama halnya dengan informasi terkait dampak negatif terhadap lingkungan pada aktivitas usaha dari debitur. Untuk itu, tidak ada biaya yang dikeluarkan akibat dari denda atas ketidakpatuhan pelestarian lingkungan hidup.

Waste and Effluent Management

Bank Mayapada waste and effluent are generally in the forms of office supply waste and used water from office toilets. Moreover, the Bank also generates waste that contains hazardous and toxic materials (B3), which are used printer ink and cartridges, as well as electronic waste in the forms of used computers and printers.

The Bank needs assistance from a third party to manage B3 waste and electronic waste. For non-B3 waste, such as paper, plastic, and leftover food, there are waste containers based on type, organic and non-organic. The Bank drains liquid waste, such as used water, to the water disposal managed by the building manager. Currently, Bank Mayapada is yet to utilize a wastewater processing installation (IPAL) to process wastewater for reuse.

Complaints and Costs Relevant to the Environment [FS10]

There have been no complaints on the negative impacts from the activities of Bank Mayapada on the environment from stakeholders in 2020. Similarly, there has been no information pertaining to negative impacts on the environment due to the business activities of debtors. Hence, there were no costs expended due to fines resulting from noncompliance with environmental conservation.

**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]

Saat ini Bank Mayapada masih melanjutkan akselerasi pengembangan dan penyempurnaan infrastruktur sistem teknologi informasi (TI). Bank percaya bahwa digitalisasi dan teknologi akan menjadi kunci untuk mendukung kemudahan bertransaksi dan mendukung penerapan keuangan berkelanjutan ke depannya. Selain sistem teknologi informasi di internal, Bank juga mengembangkan layanan keuangan dengan terus menyempurnakan digital banking. Penerapan digital banking dapat memberikan dampak positif pada lingkungan, seperti mengurangi penggunaan kertas dan transportasi. Secara tidak langsung, digital banking juga dapat menekan jumlah emisi GRK dari mobilitas kendaraan karena nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank.

Produk dan Jasa yang Sudah Dievaluasi

Keamanannya [102-11, 417-1, 417-2]

Seluruh produk dan layanan keuangan yang diluncurkan oleh Bank Mayapada sudah dievaluasi secara internal. Sebelum dirilis, produk dan layanan keuangan harus melalui proses *post implementation review* (PIR) di bawah pengawasan Divisi Teknologi Informasi, Divisi Manajemen Risiko, Divisi Kepatuhan, dan Divisi Operasional. Bank Mayapada memastikan produk layanan yang dirilis telah lulus uji operasional, teknologi, kepatuhan, dan risiko, dan telah mendapatkan persetujuan dari regulator. Demikian pula pada produk maupun aktivitas baru yang direncanakan, harus melalui seluruh rangkaian proses tersebut.

Evaluasi terhadap produk perbankan seperti tabungan, giro, kartu kredit, dan deposito akan melalui proses evaluasi yang mencakup review deskripsi produk dan pelayanan, perencanaan, kepatuhan kepada ketentuan dan kebijakan, tinjauan risiko, serta keamanannya bagi pelanggan. Berdasarkan peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan Peraturan Pelaksanaan, Bank melakukan peninjauan risiko terhadap perencanaan terkait produk dan aktivitas baru yang ingin diluncurkan, sesuai dengan jenis risikonya.

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

Presently, Bank Mayapada still continues the acceleration in developing and perfecting the information technology (IT) system infrastructure. The Bank believes that digitization and technology are the key to support the ease in making transactions and implementation of sustainable finance in the future. Aside from the internal information technology system, the Bank also develops financial services by continuing to perfect digital banking. Digital banking implementation is able to bring positive impacts to the environment, such as reducing the use of paper and transportation. Indirectly, digital banking can also suppress the amount of GRK emissions from vehicle mobility due to reducing the need of customers to visit the Bank.

Security-Tested Products and Services [102-11, 417-1,

417-2]

All financial products and services launched by Bank Mayapada have been evaluated internally. Prior to launching, financial products and services must undergo the post implementation review (PIR) process under the supervision of the Information Technology Division, Risk Management Division, Compliance Division, and Operational Division. Bank Mayapada ensures that the released products and services have passed the operational, technological, compliance, and risk tests and received approval from regulator. Therefore, new products and activities planned must also undergo the entire sequence of processes.

Evaluation of banking products, such as savings, current account, credit cards, and time deposits will undergo an evaluation process which includes a review of the description of products and services, planning, compliance with stipulations and policies, risk assessment, and safety for customers. Based on the OJK Regulation No. 18/POJK.03/2016 on the Implementation of Risk Management for Commercial Banks and its Implementation, the Bank conducts a risk assessment of planning pertaining to new products and activities to be launched in accordance with the risk type.



Hingga tahun 2020, Bank Mayapada belum memiliki produk maupun layanan jasa baru untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Oleh sebab itu, Bank belum dapat mengungkapkan dampak positif dan negatif, serta mitigasi untuk menanggulanginya. Sejauh ini, Bank juga belum pernah menarik kembali produk perbankan yang telah diterbitkan dari masyarakat.

Layanan yang Berkualitas dan Akses Produk/Layanan Perbankan

Motto Bank Mayapada adalah "Melayani dengan Komitmen". Moto tersebut mencerminkan komitmen Bank untuk selalu menjaga kualitas pelayanan perbankan kepada nasabah. Aspek-aspek kualitas pelayanan yang diperhatikan Bank, antara lain kualitas layanan dari *frontliner* dan karyawan lainnya, akses terhadap layanan digital, keamanan data nasabah, dan komunikasi pemasaran.

Standar Layanan Operasional Bank Mayapada

[102-16]

Bank Mayapada memiliki prinsip untuk tetap mempertahankan kepuasan, keamanan, dan kenyamanan nasabah. Untuk itu, Bank terus mengembangkan kompetensi dari setiap karyawan, khususnya karyawan *frontliner*, agar dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik sesuai dengan yang diharapkan.

Standar yang digunakan Bank Mayapada dalam melayani nasabah, yaitu peraturan OJK dan standar perbankan lainnya. Setiap individu Bank Mayapada wajib memiliki kapabilitas dalam bidang layanan, dengan berpegang pada nilai-nilai profesionalisme yaitu, bertanggung jawab, berintegritas, antusias, responsif, ramah, dan teliti.

Akses Layanan Digital

Bank Mayapada terus bergerak untuk menyempurnakan dan berinovasi terhadap akses layanan digital sehubungan dengan perkembangan teknologi.

Selama masa pandemi COVID-19, nasabah akan lebih tertarik untuk melakukan transaksi keuangan secara

Until 2020, Bank Mayapada is yet to have new products and services to support the implementation of sustainable finance. Therefore, the Bank is not yet able to disclose the positive and negative impacts and the measures to mitigate them. Insofar, the Bank is also yet to withdraw released banking products from the public.

Quality Services and Access to Banking Products/Services

The motto of Bank Mayapada is "To Serve with Commitment". The motto reflects the Bank's commitment to continuously maintaining the quality of banking services to customers. The aspects of service quality taken into consideration by the Bank, among which, are service quality from frontliners and other employees, access to digital services, customer data security, and marketing communication.

Bank Mayapada Operational Services Standards

[102-16]

Bank Mayapada has the principle to always maintain customer satisfaction, security, and convenience. Therefore, the Bank continues to develop the competency of each employee, particularly frontliner employees, to be able to give the best service quality in accordance with expectations.

Other standards used by Bank Mayapada in serving customers are OJK Regulations and other banking standards. Each Bank Mayapada individual must have the capability in the service aspect by upholding values of professionalism, which are responsible, integrity, enthusiastic, responsive, hospitable, and meticulous.

Access to Digital Services

Bank Mayapada continues to perfect and innovate in access to digital services in line with technological developments.

In the COVID-19 pandemic, customers are more interested in making financial transactions online compared



online dibandingkan dengan harus datang ke kantor cabang, guna melindungi diri dari virus. Oleh sebab itu, layanan e-banking menjadi andalan Bank untuk menjawab kebutuhan nasabah. Hal tersebut tentunya berefek pada jumlah transaksi, yang juga mengalami kenaikan signifikan pada myMOBILE dan myONLINE, yaitu masing-masing sebesar 26% dan 24%. Dampak positifnya, Bank memperoleh peningkatan *fee-based income* yang berasal dari pertambahan transaksi e-banking tersebut.

to having to visit branch offices in order to protect themselves from the virus. Therefore, e-banking service is the Bank's cornerstone in addressing customer needs. This surely impacted the number of transactions, which also underwent significant increase on myMOBILE and myONLINE, respectively 26% and 24%. As a positive impact, the Bank obtained a fee-based income increase from the additional e-banking transactions.

Mobile Banking

Uraian - Description	2020	2019	Pertumbuhan - Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	883,090	408,517	116%
Jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking <i>Number of transactions recorded in a year</i>	19,937	15,798	26%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions recorded in a year</i>	421.27	264.48	59%

Internet Banking

Uraian	2020	2019	Pertumbuhan - Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	325,066	228,367	42%
Jumlah nasabah yang menggunakan mobile banking <i>Number of transactions recorded in a year</i>	13,693	11,055	24%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions recorded in a year</i>	1,102.86	537.52	105%

Transaksi Kartu ATM - ATM Card Transactions

Uraian	2020	2019	Pertumbuhan - Growth
Jumlah transaksi tercatat dalam setahun <i>Number of transactions recorded in a year</i>	1,590,162	1,865,892	(15)%
Jumlah nominal transaksi dalam setahun (Miliar) <i>Number of transactions recorded in a year</i>	1,800.41	1,997.13	(10)%



Sistem Pengamanan Data Nasabah [418-1]

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan digitalisasi layanan perbankan, peluang kejahatan keuangan melalui teknologi juga akan semakin meningkat. Oleh sebab itu, Bank Mayapada membentuk Unit Kerja Security Operation Center (SOC) untuk mengawasi ancaman *cyber-crime* dan potensi *fraud* berbasis teknologi.

Sistem keamanan data merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan nasabah pada Bank. Nasabah akan mendapatkan perlindungan privasi melalui sistem keamanan data. Upaya Bank dalam menjaga sistem pengamanan data adalah dengan mengembangkan sistem teknologi informasi dan sistem keamanan data.

Bank Mayapada memiliki dua bentuk pengamanan data nasabah, ialah dokumen fisik dan *database*. Bank menyimpan dokumen fisik nasabah pada kantor-kantor cabang, yang kemudian akan dikirim ke PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) secara berkala. Sedangkan untuk *database*, Bank menyimpannya dalam *Data Center* dan *Disaster Recovery Center* (DRC). Hingga akhir tahun 2020, Bank tidak menerima laporan apapun terkait pelanggaran atas keamanan data dan privasi nasabah sehingga tidak perlu mengeluarkan sanksi/denda.

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

Komunikasi pemasaran oleh karyawan dapat menentukan capaian penjualan Bank. Setiap karyawan Bank harus memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi pemasaran yang baik, agar informasi produk dan layanan perbankan dapat disampaikan secara lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah.

Customer Data Security System [418-1]

With the development of information technology and banking service digitization, chances for financial crimes through technology also increases. Therefore, Bank Mayapada formed the Security Operation Center (SOC) Work Unit to monitor the threat of cyber-crime and potential technology-based fraud.

Data security system is one of the crucial factors in maintaining customer trust in the Bank. Customers gain privacy protection through the data security system. The Bank's efforts in safeguarding the data security system is by developing the information technology system and data security system.

Bank Mayapada has two forms of customer data security, which are physical documents and database. The Bank stores the physical data of customers at branch offices, which are then sent to PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) periodically. While for database, the Bank stores it in the Data Center and Disaster Recovery Center (DRC). Until the end of 2020, the Bank has not received any reports pertaining to violations of data security and customer privacy, hence there was no need to issue sanctions/fines.

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

Komunikasi pemasaran oleh karyawan dapat menentukan capaian penjualan Bank. Setiap karyawan Bank harus memiliki kemampuan dan keterampilan komunikasi pemasaran yang baik, agar informasi produk dan layanan perbankan dapat disampaikan secara lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah.

Komunikasi Produk dan Layanan Perbankan Banking Products and Services Communication

BANK MAYAPADA
30 YEARS

Belanja Lebih Ringan dengan **myINSTALLMENT**

0,99%*

Tenor 12 & 24 bulan

*Syarat & Ketentuan Berlaku

myCALL 1-5000-29

WAJIPIN

SimPel Simpanan Pelajar

CASHBACK Rp 30 Ribu Setiap Bulan

30 YEARS

Kita yang Ulang Tahun, Kita yang Kasih Kado.

Untuk Debit/Premi ATM/Debit Mandiri/Debit Mandiri ATM/Debit Mandiri ATM Online/Debit Mandiri ATM Online

myMOBILE myATM ATM

Untuk Debit/Premi ATM/Debit Mandiri/Debit Mandiri ATM/Debit Mandiri ATM Online/Debit Mandiri ATM Online

myMOBILE myONLINE myATM

myCALL 1-5000-29

BANK MAYAPADA Melayani Dengan Komitmen

myFAMILY Saving

30 YEARS

Dapatkan Manfaat Tambahan Asuransi Perlindungan Covid-19*

WAJIPIN

SimPel Simpanan Pelajar

AYO KITA MENABUNG!

MEKABUNG SEJAK DINI, MELATIN DISIPLIN DIRI

Aku Pelajar, Aku Generasi SimPel

myCALL 1-5000-29

BANK MAYAPADA

BANK MAYAPADA Melayani Dengan Komitmen

Jaga Rahasia Nomor OTP Anda

"Kami kirimkan kode ke nomor HP-nya, cukup diinformasikan nomornya saja ke kita, untuk update data. Aman kok Pak karena ini bukan PIN ATM."

Jangan mau sebutkan nomor OTP.
#wasabisjukarayapanipu

myCALL 1-5000-29

WAJIPIN

MAU HADIAH?

Ayo transaksi sebanyak-banyaknya menggunakan myONLINE & myMOBILE

16 Nov - 31 Des 2020

myCALL 1-5000-29

BANK MAYAPADA

Pengumuman

Kami Menerima Setoran Pajak Non Devisa, PPN, PPH, Bea Materai dan Bea Cukai

Transaksi dapat dilakukan di Bank Teller, myATM dan myONLINE

Cepat, Mudah dan Aman

PPN, PPH, BEA MATERAI, BEA CUKAI

myCALL 1-5000-29

BANK MAYAPADA

OK OTORITAS JASA KEUANGAN

BANK MAYAPADA Melayani Dengan Komitmen.

BIK Bulan Inklusi Keuangan 2020

DAPATKAN SOUVENIR MENARIK untuk setiap pembukaan tabungan SimPel Simpanan Pelajar

*Untuk 100 orang pertama

myCALL 1-5000-29

BANK MAYAPADA Melayani Dengan Komitmen.

WASPADA PENIPUAN! Jaga data pribadi Anda

Bank Mayapada tidak pernah meminta password login, CCV (3 angka di belakang kartu kredit), nomor OTP (one time password) dengan alasan apapun. Mohon agar dapat selalu menjaga data pribadi Anda dengan baik.

Jika terdapat kejanggalan pada rekening, kartu kredit, akun myONLINE atau myMOBILE Anda, mohon agar dapat segera menghubungi myCALL 15000-29 untuk mendapatkan bantuan.

#KEEPSAFE #STAYALERT



Bank perlu memperhatikan kode etik periklanan pada komunikasi pemasaran melalui media digital. Adapun komunikasi pemasaran merupakan tanggung jawab dari Divisi Marketing Komunikasi. Tugas lainnya dari Divisi Marketing Komunikasi adalah mengawasi berita yang tersebar dalam media digital.

Hingga saat ini, Bank tidak menemukan adanya kasus ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran. Tidak dijumpai pula ketidakpatuhan Bank mengenai informasi produk dan layanan perbankan.

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

Bank Mayapada sangat menghindari kejahatan keuangan seperti pencucian uang (*money laundering*) maupun pendanaan terorisme, dengan mplementasikan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*). Proses pengenalan nasabah dilakukan saat nasabah mengajukan permohonan menjadi nasabah, hingga saat nasabah bertransaksi. Dokumen pendukung dari nasabah perlu melewati proses identifikasi serta verifikasi oleh petugas Bank.

Bank selalu memonitor laju transaksi yang dilakukan oleh semua nasabahnya. Saat mengajukan diri menjadi nasabah, nasabah harus melengkapi data identitas diri, alasan membuka rekening, sumber dana, dan perkiraan transaksi. Jika nasabah kedapatan telah melaksanakan transaksi yang tidak sesuai dengan profil dan tidak dapat memberikan alasan yang tepat, maka Bank akan mengklasifikasikannya sebagai "Transaksi Yang Mencurigakan". Kemudian, Bank mengadukan transaksi tersebut kepada Pusat Pelaporan dan Analisa Transaksi Keuangan (PPATK).

Bank Mayapada mendorong seluruh karyawannya untuk memahami program KYC beserta tujuannya. Untuk menunjang hal tersebut, Bank mengadakan pelatihan kepada karyawan, yang membahas terkait pengertian transaksi *money laundering* dengan cara pencegahannya. Bank menunjuk Divisi Kepatuhan dan KYC sebagai pengawas penerapan program KYC.

The Bank needs to take into consideration the advertising code of conduct in the marketing communication on digital media. The marketing communication is the responsibility of the Marketing Communication Division. Another duty of the Marketing Communication Division is to monitor the news distributed on digital media.

Until now, the Bank has not found incompliance cases relevant to marketing communication, nor has there been incompliance on the part of the Bank pertaining to banking products and services.

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

Bank Mayapada completely avoids financial crimes, such as money laundering and the financing or terrorism, by implementing the Know Your Customer (KYC) principle. The knowing your customer process is conducted from when the customer submits the application to be a customer to when the customer perform transactions. Supporting documents from customers must pass the identification and verification process by Bank officials.

The Bank constantly monitors the flow of transaction performed by all of its customers. When applying to be a customer, the customer must complete the personal identity data, reason for opening the account, source of fund, and estimated transactions. If the customer is found to perform a transaction which does not match the profile and unable to give acceptable reasoning, then the Bank will classify it as a "Suspicious Transaction". The Bank will then report the transaction to the Center for Financial Transaction Reporting and Analysis (PPATK).

Bank Mayapada encourages all of its employees to understand the KYC process and its purposes. To support that, the Bank holds training for employees, which discusses the comprehension of money laundering transactions and methods to prevent them. The Bank appoints the Compliance and KYC Division as the supervisor for KYC program implementation.



Survei Kepuasan Nasabah

Bank mengevaluasi produk dan/atau jasa perbankan melalui survei kepuasan pelanggan. Adapun aspek yang dipertimbangkan dalam survei kepuasan pelanggan adalah fasilitas bank, kualitas layanan, keamanan, dan loyalitas nasabah. Di tahun 2017, Bank meraih nilai 4 (kategori 'baik') pada survei kepuasan pelanggan. Namun pada tahun 2020, Bank Mayapada tidak melakukan survei kepuasan nasabah.

Customer Satisfaction Survey

The Bank evaluates banking products and/or services via the customer satisfaction survey. The aspects taken into consideration in the customer satisfaction survey are bank facilities, service quality, security, and customer loyalty. In 2017, the Bank obtained the score of 4 ('good' category) in the customer satisfaction survey. However, in 2020, Bank Mayapada did not perform the customer satisfaction survey.

REFERENSI POJK NO.51/POJK.03/2017

REFERENCES POJK NO. 51 / POJK.03 / 2017

POJK No.51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page(s)
1	Penjelasan strategi keberlanjutan <i>Explanation of sustainability strategies</i>	6
2	Ikhtisar kinerja aspek keberlanjutan <i>An overview of the sustainability performance aspect</i>	7-9
3	Profil singkat perusahaan <i>Brief company profile</i>	16-23
3.a	Visi, misi, dan nilai keberlanjutan <i>Vision, mission and values of sustainability</i>	16
3.b	Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimili, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web, serta kantor cabang <i>Name, addresses, telephone number, fax numbers, e-mail address, and website, and branch offices</i>	17
3.c	Skala usaha <i>Scale of business</i>	18-22
3.c.1	Total asset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban <i>Total assets or asset capitalization, and total liabilities</i>	20
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>	20-22
3.c.3	Persentase kepemilikan saham <i>Percentage of share ownership</i>	18
3.c.4	Wilayah operasional <i>Operational area</i>	22
3.d	Produk, layanan, dan kegiatan usaha <i>Products, services and business activities</i>	18-19
3.f	Keanggotaan pada asosiasi <i>Membership in associations</i>	23
3.g	Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan <i>Significant changes in Financial Service Institution, Issuers and Public Companies</i>	23
4	Penjelasan Direksi <i>Explanation of the Board of Directors</i>	10-14
4.a	Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan <i>Policies to respond to challenges in meeting the sustainability strategy</i>	11-12
4.b	Penerapan Keuangan Berkelanjutan, <i>Sustainable Finance Implementation</i>	12-13
4c	Strategi pencapaian target <i>Target achievement strategy</i>	12-13
5	Tata kelola keberlanjutan <i>Sustainability governance</i>	26-28
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>	26

POJK No.51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page(s)
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 responsible for implementation of Sustainable Finance.</i>	26-27
5.c	Penjelasan mengenai prosedur Perusahaan Publik dalam mengendalikan risiko keberlanjutan <i>Company procedures in controlling the sustainability risk</i>	27-28
6	Kinerja keberlanjutan antara lain, memuat: <i>Sustainability performance contains:</i>	46-82
6.a	Kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan Publik <i>Activities to build a sustainability culture in the internal Public Company</i>	6
6.b	6.b1 Perbandingan target dan kinerja produksi, portofolio, target pembiayaan, atau investasi, pendapatan dan laba rugi <i>Comparison between production target and performance, portfolio, funding or investment target, revenue and profit/loss</i>	48-49
	6.b2 Perbandingan target dan kinerja portofolio, target pembiayaan, atau investasi pada instrumen keuangan atau proyek yang sejalan dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison between portfolio target and performance, funding or investment target on financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance</i>	49-52
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>	54
	6.c.2.a Kesetaraan bekerja, tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak <i>Equality of working treatment, forced and child labor</i>	54-57
	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>	58
	6.c.2.c Lingkungan bekerja yang layak dan aman <i>Safe and suitable working environment</i>	60-61
	6.c.2.d Pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai <i>Employee training and competency development</i>	61-62
	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>	64-65
	6.c.3.b Mekanisme dan jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti <i>The mechanism and number of public complaints received and acted upon</i>	65-67
	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>	67-70
6.d	6.d.1 Biaya lingkungan hidup yang dikeluarkan <i>Environmental costs incurred</i>	74
	6.d.2 Penggunaan material yang ramah lingkungan <i>Use of environmentally friendly materials</i>	72

POJK No.51/ POJK.03/2017	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page(s)
	6.d.3 Penggunaan energi paling sedikit memuat: a) jumlah dan intensitas energi yang digunakan b) upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan <i>Energy use at least contains:</i> <i>a) the amount and intensity of energy used</i> <i>b) energy efficiency efforts and achievements including the use of renewable energy sources</i>	72-73
6.e	6.e.1 kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d <i>Performance as meant in letter d</i>	72-74
	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>	73
	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>	73
	6.e.3.b Upaya konservasi keanekaragaman hayati <i>Efforts to conserve biodiversity</i>	73
	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>	73
	6.e.5.a Limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis <i>Waste and effluent generated based on type</i>	74
	6.e.5.b Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen <i>Waste and effluent management mechanism</i>	74
	6.e.5.c Tumpahan yang terjadi (jika ada) <i>Spill incident (if any)</i>	N/A
	6.e.6 Jumlah dan materi pengaduan lingkungan hidup yang diterima dan diselesaikan <i>The number and topic of environmental complaints received and resolved</i>	74
6.f	6.f.1 Inovasi dan pengembangan produk berkelanjutan <i>Innovation and development of sustainable products</i>	76
	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>	76-77
	6.f.3 Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari produk dan/atau Jasa dan proses distribusi <i>Positive and negative impact of product and/or services and distribution process</i>	77-79
	6.f.4 Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya <i>Number of products withdrawn and the reason</i>	77
	6.f.5 Survei kepuasan pelanggan <i>Customer satisfaction survey</i>	83
7	Verifikasi tertulis dari pihak independen (jika ada) <i>Written verification from an independent party (if any)</i>	44

INDEKS ISI STANDAR GRI [102-55]

STANDARD GRI CONTENT INDEX [102-55]



Standar GRI <i>GRI Standards</i>	Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page numbers</i>
Pengungkapan Umum - General Disclosures		
GRI 102: Pengungkapan Umum 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-1 Nama organisasi <i>Name of the organization</i>	17
	102-2 Kegiatan, merek, produk, dan jasa <i>Activities, brands, products, and services</i>	18-19
	102-3 Lokasi kantor pusat <i>Location of headquarters</i>	17, 45
	102-4 Lokasi operasi <i>Location of operations</i>	22
	102-5 Kepemilikan dan bentuk hukum <i>Ownership and legal form</i>	17
	102-6 Pasar yang dilayani <i>Markets served</i>	22
	102-7 Skala organisasi <i>Scale of the organization</i>	18-20
	102-8 Informasi mengenai karyawan <i>Information on employees</i>	18-22
	102-9 Rantai pasokan <i>Supply chain</i>	48
	102-10 Perubahan signifikan pada organisasi <i>Significant changes to the organization</i>	23
	102-11 Pendekatan atau prinsip pencegahan <i>Precautionary principle or approach</i>	27-28, 76-77
	102-12 Inisiatif eksternal <i>External initiatives</i>	23
	102-13 Keanggotaan asosiasi <i>Membership of associations</i>	23
	102-14 Pernyataan dari pembuat keputusan senior <i>Statement from senior decision-maker</i>	10-14
	102-16 Nilai, prinsip, standar, dan norma perilaku <i>Values, principles, standards, and norms of behavior</i>	77
	102-18 Struktur tata kelola <i>Governance structure</i>	24-25
	102-40 Daftar kelompok pemangku kepentingan <i>List of stakeholder groups</i>	30-31
	102-41 Perjanjian perundingan kolektif <i>Collective bargaining agreements</i>	58
	102-42 Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan <i>Identifying and selecting stakeholders</i>	30-31
	102-43 Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan <i>Approach to stakeholder engagement</i>	30-34

Standar GRI <i>GRI Standards</i>	Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page numbers</i>
Pengungkapan Umum - General Disclosures		
<i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-44 Topik utama dan masalah <i>Key topics and concerns</i>	30-34
	102-45 Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi <i>Entities included in the consolidated financial statements</i>	36-37
	102-46 Menetapkan isi laporan dan batasan topik <i>Defining report content and topic boundaries</i>	36-44
	102-47 Daftar topik material <i>List of material topics</i>	37-44
	102-48 Penyajian kembali informasi <i>Restatements of information</i>	44
	102-49 Perubahan dalam pelaporan <i>Changes in reporting</i>	N/A
	102-50 Periode pelaporan <i>Reporting period</i>	36
	102-51 Tanggal laporan terbaru <i>Date of most recent report</i>	44
	102-52 Siklus pelaporan <i>Reporting cycle</i>	36
	102-53 Kontak <i>Contact</i>	45
	102-54 Kesesuaian dengan Standar GRI <i>In accordance with the GRI Standards</i>	36
	102-55 Indeks isi GRI <i>GRI content index</i>	87-91
	102-56 Assurance oleh pihak eksternal <i>External assurance</i>	44
Topik Material: Kinerja Ekonomi - Material Topics: Economic Performance		
<i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44
<i>GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016</i>	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan <i>Direct economic value generated and distributed</i>	49
	201-3 Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya <i>Defined benefit plan obligations and other retirement plans</i>	59
Topik Material: Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) <i>Material Topics: Human Resources Management (SDM)</i>		
<i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44

Standar GRI <i>GRI Standards</i>	Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page numbers</i>
Topik Material: Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) <i>Material Topics: Human Resources Management (SDM)</i>		
GRI 401: Ketenagakerjaan 2016 <i>GRI 401:</i> <i>Employment 2016</i>	401-1 Perekuturan dan pergantian karyawan <i>Employees turn over</i>	55-56
	401-2 Manfaat yang disediakan bagi karyawan <i>Employment benefits</i>	58-59
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan 2016 <i>GRI 404:</i> <i>Training and</i> <i>Education 2016</i>	401-3 Ketentuan cuti melahirkan <i>Maternity leave</i>	57
	404-1 Rata-rata jam pelatihan per tahun per karyawan <i>Average hours of training per year per employee</i>	61-62
	404-2 Program pengembangan kompetensi <i>Program for upgrading employee skills</i>	61-62
GRI 405: Keberagaman dan Kesempatan yang Setara 2016 <i>GRI 405:</i> <i>Diversity and Equal</i> <i>Opportunity 2016</i>	404-3 Persentase karyawan menerima evaluasi kinerja dan pengembangan karir <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	61, 63
	405-1 Keberagaman pejabat tata kelola dan karyawan <i>Diversity of governance bodies and employees</i>	21-22, 54-56
	405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi karyawan berdasarkan gender <i>Basic salary and remuneration based on gender</i>	58
Topik Material: Portofolio Produk Kredit - Material Topics: Credit Portfolio		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>GRI 103:</i> <i>Management</i> <i>Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44
Topik Material: Layanan Perbankan yang Berkualitas - Material Topics: Marketing and labelling		
GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016 <i>GRI 103:</i> <i>Management</i> <i>Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 <i>GRI 417: Marketing</i> <i>and Labeling 2016</i>	417-1 Pemenuhan informasi produk dan jasa <i>Requirement for product and service information and labelling</i>	76-77, 79
	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait informasi produk dan jasa <i>Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling</i>	76-77, 79
	417-3 Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran <i>Incidents of non-compliance concerning marketing communications</i>	79

Standar GRI <i>GRI Standards</i>	Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page numbers</i>
<i>Topik Material: Privasi Nasabah - Material Topics: Customer Privacy</i>		
<i>GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016</i> <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
<i>GRI 418: Privasi Nasabah 2016</i> <i>GRI 205: Customer Privacy 2016</i>	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44
	418-1 Pengaduan privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan <i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>	65-67
<i>Topik Material: Mencegah Fraud, dan APU/PPT - Material Topics: Fraud Prevention, and APU/PPT</i>		
<i>GRI 103: Pendekatan Manajemen 2016</i> <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1 Penjelasan topik material dan batasannya <i>Explanation of the material topics</i>	38-40
	103-2 Pendekatan manajemen dan komponennya <i>The management approach and its components</i>	41-44
<i>GRI 205: Anti-korupsi 2016</i> <i>GRI 205: Anti-corruption 2016</i>	103-3 Evaluasi pendekatan manajemen <i>Evaluation of the management approach</i>	41-44
	205-2 Komunikasi dan pelatihan terkait kebijakan dan prosedur anti-korupsi <i>Communication and training about anti-corruption policies and procedures</i>	28-30
	205-3 Kejadian korupsi dan tindakan yang diambil <i>Confirmed incidents of corruption and actions taken</i>	30
<i>Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector</i>		
	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>	42
	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>	27-28, 58
	FS3 Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi <i>Processes for monitoring clients' implementation of and compliance with environmental and social requirements included in agreements or transactions</i>	27-28
	FS4 Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis <i>Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines</i>	26
	FS5 Interaksi dengan klien mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial <i>Interactions with clients regarding environmental and social risks and opportunities</i>	42
	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>	49-51

Standar GRI <i>GRI Standards</i>	Pengungkapan <i>Disclosure</i>	Halaman <i>Page numbers</i>
<i>Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector</i>		
	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>	27-28, 42
	FS10 Persentase dan jumlah perusahaan yang dimiliki dalam portofolio lembaga tempat organisasi pelapor berinteraksi dengan masalah lingkungan atau sosial <i>Percentage and number of companies held in the institution's portfolio with which the reporting organization has interacted on environmental or social issues</i>	27-28, 74
	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(ies) applied to environmental or social issues for shares over which the reporting organization holds the right to vote shares or advises on voting</i>	27
	FS13 Jalur 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>	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>	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>	76
	FS16 Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat <i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary</i>	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 email.

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 belong to the stakeholders group of:

- Pemegang Saham - Stakeholder
- Karyawan - Employee
- Nasabah - Customer
- Regulator - Regulator
- Mitra bisnis - Partner
- Masyarakat - Community
- Lain-lain, mohon sebutkan. - Others, please state.

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

Mohon pilih jawaban yang paling sesuai

Please choose the most appropriate answer

1. Laporan ini sudah menggambarkan kinerja perusahaan mencakup aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan

This report describe company's performance in economic, social, and environment aspects

Tidak Setuju Netral Setuju
Disagree Neutral Agree

2. 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 Netral Setuju
Disagree Neutral Agree

3. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan perusahaan

This report increase Your trust to the Company's sustainability

Tidak Setuju Netral Setuju
Disagree Neutral Agree

4. 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 Lending product portfolio
- Layanan perbankan yang berkualitas Quality of banking service
- Privasi nasabah Customer privation
- Mencegah fraud, dan APU/PPT Prevention of 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

Email: corsec@bankmayapada.com

