



Strengthening Engagement, Managing Transformation



2022

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report



2022

Laporan Keberlanjutan
Sustainability Report

Pernyataan mengenai Masa Depan

Laporan keberlanjutan ini memuat pernyataan yang berorientasi pada masa depan (*forward looking statements*) sehingga apa yang telah dicapai oleh PT Bank Mayapada Internasional Tbk dapat berbeda dari hasil yang diperoleh melalui pandangan masa depan. Oleh karena itu, pernyataan ini memiliki risiko dan ketidakpastian yang ditentukan oleh faktor-faktor yang berada di luar kendali PT Bank Mayapada Internasional Tbk. Beberapa di antaranya, yaitu kondisi pasar di depan, perubahan ekonomi dan politik baik nasional maupun internasional, perubahan kompetisi, serta perubahan undang-undang dan kebijakan lainnya.

Laporan keberlanjutan ini memuat kata "Bank Mayapada" dan "Perseroan" yang didefinisikan sebagai PT Bank Mayapada Internasional Tbk yang menjalankan usaha di bidang perbankan.

Forward Looking Statements

This sustainability report contains forward-looking statements, thus the actual results that have been achieved by PT Bank Mayapada Internasional Tbk may differ from the results in these forward looking statements. Therefore, these statements carry risks and uncertainties defined by factors beyond the control of PT Bank Mayapada Internasional Tbk. Several of which are imminent market condition, changes in national and international economies as well as politics, changes in competition as well as in laws and other policies.

This sustainability report contains the words "Bank Mayapada" and "the Company" to define PT Bank Mayapada Internasional Tbk which is engaged in the banking business.

Strengthening Engagement, Managing Transformation

Mendukung proses transformasi, seluruh insan Bank Mayapada terus memperkuat kolaborasi dan meningkatkan potensi yang ada. Kami bersama mempersiapkan diri beradaptasi dengan perubahan, mengembangkan sinergi, menciptakan nilai, dan memperkuat keberlanjutan. Kebersamaan dan komitmen setiap insan dan pemangku kepentingan Bank Mayapada menjadi dasar bagi keberhasilan dalam bertumbuh dan bertransformasi. Tidak hanya secara internal, namun untuk semua mitra dan nasabah. Semua kami lakukan dengan hati dan kebersamaan.

In supporting the transformation process, all Bank Mayapada personnel continuously strengthen collaboration and improve existing potentials. We collectively prepare ourselves to adapt to change, develop synergy, create value, and reinforce sustainability. The togetherness and commitment among all Bank Mayapada personnel and stakeholders become the foundation for our success in growing and transforming, not merely internally but for all partners and customers. At Bank Mayapada, we conduct everything with heart and esprit de corps.

- 06** **Strategi Keberlanjutan**
Sustainability Strategy
- 07** **Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan**
Sustainability Performance Highlights
- 10** **Penjelasan Direksi**
The Board of Director's Statement

43 **Kinerja Keberlanjutan**
Sustainability Performance

- 44** **Kinerja Ekonomi**
Economic Performance
- 50** **Kinerja Sosial**
Social Performance
- 63** **Kinerja Lingkungan**
Environmental Performance
- 67** **Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan**
Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services

- 14** **Tentang Laporan Keberlanjutan**
About the Sustainability Report
- 23** **Profil Bank Mayapada**
Bank Mayapada Profile
- 32** **Tata Kelola Keberlanjutan**
Sustainability Governance

- 74** **Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017**
POJK No. 51/POJK.03/2017 Reference
- 77** **Indeks Isi Standar GRI**
GRI Standard Content Index
- 81** **Lembar Umpan Balik**
Feedback Form

Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategy

Bank Mayapada berkomitmen untuk mengedepankan keberlanjutan melalui budaya dan strategi perusahaan. Bank mendorong seluruh karyawan untuk mempraktikkan keberlanjutan dalam operasi sehari-hari dan mempertimbangkan faktor Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (LST) di setiap pengambilan keputusan.

Keuangan berkelanjutan dan prinsip keberlanjutan dipromosikan melalui program pelatihan untuk karyawan yang relevan dan melalui komunikasi internal. Pelatihan dan inisiatif komunikasi diadakan secara berkala untuk menjaga karyawan tetap terinformasi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Pemahaman karyawan atas keuangan berkelanjutan dan prinsip LST akan merefleksikan komitmen Bank terhadap keberlanjutan dan mendukung bisnis di masa depan.

Bank Mayapada is committed to promoting sustainability through its corporate culture and strategy. The Bank encourages all employees to practice sustainability in their daily operations and consider Environmental, Social, and Governance (ESG) factors in every decision making.

The Bank promotes sustainable finance and sustainability principles through training programs for relevant employees and through internal communication. Training and communication initiatives are regularly held to keep employees informed with the necessary knowledge and skills. The understanding of employees pertaining to sustainable finance and ESG principles will reflect the Bank's commitment to sustainability and support future business.



Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance Highlights

1.13%

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

2.31%

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

55.65%

Persentase karyawan perempuan dibandingkan total karyawan
Percentage of female employees to total employees

27.45%

Persentase perputaran karyawan di tahun 2022
Percentage of employee turnover in 2022

4,535 jam hours

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

Rp39.4 miliar billion

Penyaluran bantuan kepada masyarakat
Aid distribution to the public

1.95%

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

259,441 kWh

Jumlah pemakaian listrik di Kantor Pusat
Total electricity consumption in the Head Office

2,624 rim ream

Jumlah pemakaian kertas di Kantor Pusat
Total paper consumption in the Head Office

Kinerja Aspek Ekonomi (Rp Miliar)

Economic Aspect Performance (Billion Rp)

Uraian - Description	2022	2021
Pendapatan bunga bersih <i>Net interest income</i>	1,821.20	405.80
Laba tahun berjalan <i>Current year earnings</i>	26.00	44.13
Penyaluran kredit (kredit gross) <i>Credit distribution (credit gross)</i>	94,524.46	70,912.36
Penyaluran kredit UMKM <i>Credit distribution for MSMEs</i>	1,062.50	886.54*
Dana pihak ketiga (DPK) <i>Third-party funds</i>	114,870.35	98,720.99

* Dinyatakan kembali
* Restated

Kinerja Aspek Sosial

Social Aspect Performance

Uraian - Description	Satuan - Unit	2022	2021	2020
Kinerja Internal - Internal Performance				
Karyawati dibanding total karyawan <i>Total female employees to total employees</i>	%	55.65	53.38	52.12
Peserta pelatihan <i>Training participants</i>	Orang <i>People</i>	9,214	5,607	1,718
Jam pelatihan <i>Training hours</i>	Jam <i>Hour</i>	4,535	2,099	1,814
Biaya pelatihan dan pendidikan karyawan <i>Employee training and education cost</i>	Rp Miliar <i>Billion Rp</i>	18.41	10.56	15.59
Peserta edukasi literasi keuangan <i>Financial literacy education participants</i>	Orang <i>People</i>	554	100	157
Persentase penyelesaian pengaduan nasabah <i>Percentage of customer complaints resolution</i>	%	100	100	100
Pengaduan (<i>whistleblowing</i>) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima <i>Whistleblowing investigated to total complaints received</i>	%	Nihil <i>Nil</i>	100	Nihil <i>Nil</i>
Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan <i>Corporate Social Responsibility Activities</i>				
Realisasi dana kegiatan tanggung jawab sosial <i>Realization of social responsibility activities fund</i>	Rp Miliar <i>Billion Rp</i>	39.45	12.2	13.85

Kinerja Aspek Lingkungan

Environment Aspect Performance

Uraian - Description	Satuan Unit	2022	2021	2020
Penggunaan energi - Energy usage				
- Listrik - <i>Electricity</i>	kWh	259,441	204,233.18	241,851.50
- BBM - <i>Fuel</i>	Liter	31,380	32,006	38,030
Penggunaan kertas - Paper usage				
- Kantor Pusat - <i>Head Office</i>	Rim <i>Ream</i>	2,624	1,952	3,216
- Kantor Cabang Bogor - <i>Bogor Branch</i>		47	40	56

Catatan: Perhitungan penggunaan energi mencakup Kantor Pusat dan Kantor Cabang Bogor.
Note: Energy use calculation includes the Head Office and Bogor Branch.



Bank Mayapada tangkas menghadapi setiap tantangan dan peluang di industri perbankan dengan terus beradaptasi dan bertransformasi.

Bank Mayapada is responding agilely to challenges and opportunities in the banking industry by keep adapting and transforming.



Pemangku kepentingan yang kami hormati,

Bank Mayapada telah merilis laporan keberlanjutan yang mencerminkan upaya kami dalam merespons berbagai tantangan, termasuk tantangan penerapan keuangan berkelanjutan. Di tahun 2022, Indonesia menjalani transisi dari berakhirnya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan menjaga ketahanan di tengah perang Ukraina dan kenaikan inflasi global. Merespons tantangan tersebut, Bank Mayapada mengambil langkah strategis untuk bertransformasi secara internal dan beradaptasi dengan perubahan. Bank juga mengelola tantangan dengan melanjutkan dukungan dalam restrukturisasi kredit, mendorong digitalisasi, menerapkan keuangan berkelanjutan, dan mempromosikan produk dan layanan perbankan yang sejalan dengan pembangunan berkelanjutan.

Bank menyadari ketidakpastian ekonomi dalam negeri dan global yang berpotensi terhadap peningkatan *non-performing loans*. Oleh karenanya, Bank memperkuat modal inti dan cadangan kerugian penurunan nilai. Bank juga melakukan restrukturisasi kredit kepada debitur yang memenuhi syarat untuk mendukung pemulihan ekonomi nasional.

Bank Mayapada berupaya untuk memberikan nilai tambah kepada pemangku kepentingan dan tanggap terhadap perubahan kebutuhan nasabah dan masyarakat. Bank telah berfokus pada pengembangan *platform* perbankan digitalnya untuk menawarkan layanan perbankan yang mudah digunakan dan aman. Beberapa upaya untuk meningkatkan keamanan bagi nasabah adalah dengan mengedukasi dan senantiasa memberikan imbauan melalui *email*, SMS, dan media sosial, khususnya pemegang kartu kredit Bank Mayapada.

Dear esteemed stakeholders,

Bank Mayapada has released the sustainability report which reflects our efforts in responding to various challenges, including those that we face in implementing sustainable finance. In 2022, Indonesia underwent a transition from the ending of Community Activities Restrictions Enforcement (CARE) as well as maintained resilience amid the Ukrainian war and rising global inflation. In response to said challenges, Bank Mayapada took strategic steps to internally transform and adapt to the changes. The Bank also managed the challenges by continuing to support credit restructuring, encourage digitalization, implement sustainable finance, and promote banking products and services that are in line with sustainable development.

The Bank is aware of domestic and global economic uncertainties that may potentially increase the occurrence of non-performing loans. Therefore, the Bank strengthens the core capital and allowance for impairment loss. The Bank also conducts credit restructuring for qualifying debtors in support of national economic recovery.

Bank Mayapada puts the utmost effort into providing stakeholders with added value and swiftly addressing the changing needs of customers and the general public. To that end, the Bank has focused on developing its digital banking platform to offer easy-to-use and secure banking services. Efforts made in the name of improving security for customers include educating and constantly disseminating information through emails, SMS, and social media, particularly holders of Bank Mayapada credit cards.

Dalam operasionalnya, Bank Mayapada sadar akan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (LST). Bank telah mengambil langkah-langkah untuk mengurangi dampak negatifnya terhadap lingkungan dan memberikan fasilitas pinjaman kepada bisnis yang memprioritaskan LST. Bank juga telah menerapkan keuangan berkelanjutan dan kredit yang dikelompokkan berdasarkan Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB).

Kebijakan untuk Merespons Tantangan [2-23, 2-24]

Bank Mayapada berkomitmen terhadap penerapan keuangan berkelanjutan. Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan dalam hal ini adalah kesiapan sumber daya manusia. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Bank Mayapada terus memberikan program pelatihan dan pengembangan keuangan berkelanjutan kepada karyawan.

Bank memprioritaskan pengembangan karyawan dengan program pelatihan, baik luring maupun daring, dengan jumlah peserta sebanyak 9.214 karyawan. Melalui pelatihan ini, Bank memastikan terbentuknya keselarasan pemahaman dan kompetensi atas keuangan berkelanjutan dan prinsip LST. Program pelatihan juga bertujuan untuk membangun budaya antikorupsi yang kuat.

Perusahaan juga telah mengambil langkah-langkah untuk beradaptasi dengan perubahan dan akselerasi digital di sektor perbankan. Inisiatif transformasi bekerja sama dengan Boston Consulting Group (BCG) telah dilakukan, dengan tujuan memperkuat perbankan digital, mengembangkan produk dan solusi inovatif, serta mencapai kinerja keberlanjutan yang lebih baik. Transformasi tersebut melibatkan sembilan *impact centers*, mencakup aspek-aspek *Distribution & Pricing; Credit Excellence; Credit Portfolio & Balance Sheet Optimization; Organization, Leadership & GCG; Optimize Operating Model; Deepen Wholesale/FI Proposition; Retail Proposition (SME/Consumer); Digital Platform Build; Next Generation Technology*. Pada tahun 2022, sebanyak 38 inisiatif telah diselesaikan dan 27 lainnya masih berjalan. Transformasi akan terus berlanjut pada 2023 bekerja sama dengan BCG.

Setelah berakhirnya PPKM, Bank Mayapada tetap beroperasi dan memberikan layanan perbankan yang aman kepada nasabah. Bank Mayapada masih tetap memiliki Tim Gugus Tugas Penanganan COVID-19 untuk tetap memantau kondisi/perkembangan COVID-19 karena status pemerintah belum endemi. Bank tetap memastikan aktivitas kantor berjalan aman dengan melaksanakan protokol kesehatan yang telah disederhanakan sesuai imbauan pemerintah. Hal ini merupakan bagian dari upaya perseroan untuk berkontribusi dalam pemulihan ekonomi nasional di masa pascapandemi.

In its operations, Bank Mayapada strives to be strongly conscious of the environmental, social, and governance (ESG) aspects. The Bank has taken measures to decrease the negative impacts caused by its operations on the environment and provide loan facilities to businesses that prioritize ESG. The Bank has also exercised sustainable finance and grouped credits based on the Sustainable Business Activities Category (KKUB).

Policies in Responding to Challenges [2-23, 2-24]

Bank Mayapada strongly holds the commitment to implementing sustainable finance. In this regard, one of the challenges that the Company faces is the readiness of its human capital. To overcome this challenge, Bank Mayapada continuously provides training and development programs on sustainable finance to employees.

The Bank prioritizes employee development with training programs, both offline and online, with as many as 9,214 employees. Through the training, the Bank ensures the alignment of understanding and competency in sustainable finance and ESG principles. The training programs also aim to cultivate a deeply ingrained anti-corruption culture.

The Company has also taken necessary steps to adapt to the changes and digital acceleration in the banking sector, including by carrying out a transformation initiative in collaboration with Boston Consulting Group (BCG), with the purpose of strengthening its digital banking, developing innovative products and solutions, as well as achieving better sustainability performance. The transformation involves nine impact centers, which include aspects of Distribution & Pricing; Credit Excellence; Credit Portfolio & Balance Sheet Optimization; Organization, Leadership & GCG; Optimize Operating Model; Deepen Wholesale/FI Proposition; Retail Proposition (SME/Consumer); Digital Platform Build; Next Generation Technology. In 2022, the Bank has completed 38 initiatives with 27 other initiatives still ongoing. The transformation will continue in 2023 in cooperation with BCG.

Following the end of CARE, Bank Mayapada has sustained its operations and provided safe banking services for customers. Bank Mayapada has maintained the COVID-19 Management Task Force Team to continue monitoring the conditions/developments surrounding COVID-19 because the government has yet to declare the situation an endemic. The Bank continually ensures the safe running of office activities by implementing simplified health protocols in accordance with appeals from the government. This is part of the Company's efforts to contribute to national economic recovery in the post-pandemic period.

Strategi dan Target untuk Penerapan Keuangan Berkelanjutan yang Efektif [2-22]

Bank Mayapada berkomitmen terhadap keuangan berkelanjutan yang direalisasikan melalui implementasi yang bertahap dan kepatuhan terhadap peraturan. Kami mengevaluasi target dan laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap tahun. Kami memastikan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) selaras dengan strategi bisnis dan dukungan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Meskipun dalam kondisi yang menantang Bank mencatat kinerja yang baik dalam memenuhi RAKB dan mengelola risiko LST.

Kinerja ekonomi bank tahun 2022 mencatatkan pendapatan bunga sebesar Rp7,72 triliun yang naik 21,79% (YoY), dengan laba bersih menurun 41,09%. Portofolio kredit bank juga meningkat 33,30% dengan portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) sebesar 2,31% dari total portofolio kredit.

Bank berencana untuk meningkatkan porsi dari portofolio KKUB ini ke depan. Dengan memperhitungkan risiko LST, Bank akan secara ketat memperhatikan pemberian kredit kepada debitur yang bergerak di bidang sumber daya alam. Kami memastikan tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang baik dalam mengelola aktivitas pembiayaan.

Komitmen Bank dalam mendukung LST juga kami realisasikan melalui bantuan filantropi masyarakat dan program ramah lingkungan dalam operasi bisnis. Di tahun 2022, Bank mencatatkan pengurangan penggunaan BBM sebesar 1,96%, penggunaan listrik naik sebesar 27,03%, dan penggunaan kertas mengalami kenaikan sebesar 34,08% dari tahun sebelumnya karena dampak berakhirnya masa PPKM.

Peluang dan Prospek Usaha

Indonesia terus menjalani pemulihan setelah pascapandemi COVID-19 dan Bank Mayapada optimis terhadap prospek dan peluang ke depan. Bank telah melihat perubahan perilaku nasabah dan peningkatan ketergantungan pada teknologi digital. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan peluang ini, kami berupaya untuk terus meningkatkan sistem teknologi informasi dan kemampuan perbankan digital.

Di sisi lain, Bank Mayapada juga meyakini pengembangan sistem layanan perbankan harus disertai dengan keamanan data. Keamanan menjadi prioritas seiring dengan bertambahnya risiko kejahatan digital, sekaligus untuk memenuhi kewajiban keuangan berkelanjutan dan peraturan yang ditetapkan.

Strategies and Targets for Effective Sustainable Finance Implementation [2-22]

Bank Mayapada is committed to sustainable finance actualized through gradual implementation and absolute compliance with regulations. We annually evaluate the established targets and the reports submitted to OJK. We ensure that the Sustainable Finance Action Plan (SFAP) is in alignment with the business strategies and support for the Sustainable Development Goals (SDGs). Despite challenging conditions, the Bank recorded strong performance in implementing the SFAP and managing ESG risks.

In 2022, the economic performance of the Bank was reflected by interest income which was recorded at Rp7.72 trillion or increased by 21.79% (YoY), while the net profit decreased by 41.09%. The bank's loan portfolio also increased by 33.30% with the Sustainable Business Activities Category (KKUB) portfolio is 2.31% of the total loan portfolio.

Going forward, the bank aims to increase this KKUB portfolio. By taking ESG risks into account, the Bank will pay close attention to extending the credit of debtors engaging in natural resources sectors. We ensure that good corporate governance and risk management are well in place in managing financing activities.

We also bring the Bank's commitment to supporting ESG into reality through community philanthropic assistance and eco-friendly programs in business operations. In 2022, the Bank recorded a 1.96% decrease in fuel consumption, a 27.03% increase in electricity consumption, and 34.08% rise in paper consumption due to the ending of the CARE period.

Business Opportunities and Prospects

Indonesia continues to undertake recovery post the COVID-19 pandemic and Bank Mayapada holds an optimistic attitude toward future prospects and opportunities. The Bank has seen changes in customer behavior and increased reliance on digital technology. To meet customer needs and take advantage of these opportunities, we strive to continuously improve our information technology systems and digital banking capabilities.

Concurrently, Bank Mayapada also believes that the development of a banking services system must be accompanied by data security. In line with the increasing digital crime risk, security is becoming a priority and a requirement in fulfilling sustainable finance responsibilities and complying with prevailing regulations.

Apresiasi kepada pemangku kepentingan

Kami percaya bahwa kemajuan dalam keuangan berkelanjutan dan kinerja keberlanjutan merupakan hasil dari kerja keras seluruh karyawan dan dukungan pemangku kepentingan. Kami menyampaikan terima kasih yang tulus kepada seluruh pemangku kepentingan yang telah mendukung Bank Mayapada selama ini.

Komitmen kami terhadap keuangan berkelanjutan dan tanggung jawab perusahaan merupakan bagian integral dari visi kami untuk masa depan yang lebih baik. Kami berharap dapat melanjutkan pekerjaan penting ini bersama dengan para pemangku kepentingan kami.

Appreciation of Stakeholders

We hold the belief that progress in sustainable finance and sustainability performance is the result of the collective hard work of all employees and support from stakeholders. We extend our sincerest gratitude to all stakeholders who has supported Bank Mayapada along the way.

Our commitment to sustainable finance and corporate responsibility is an integral part of our vision for a better future. We look forward to continuing this important and meaningful work in partnership with our stakeholders.

Jakarta, April 2023

Atas Nama Direksi,

On behalf of the Board of Directors,

Hariyono Tjahjarjadi

Direktur Utama

President Director



Profil Laporan

Setiap tahun, Bank Mayapada konsisten membuat laporan keberlanjutan sebagai bagian dari kepatuhan terhadap regulator. Laporan keberlanjutan berisi tentang hal-hal yang meliputi kinerja aspek ekonomi, lingkungan, sosial, dan tata kelola. Laporan ini disusun dalam periode tahunan dan bersifat kontinuitas dengan laporan sebelumnya yang terbit pada 25 Mei 2022.

Report Profile

Every year, Bank Mayapada consistently composes a sustainability report as part of compliance with the stipulations issued by regulators. The sustainability report contains issues that include performance of the economic, environmental, social, and governance aspects. The report is composed for the annual period and is a continuity of the previous Report published on 25 May 2022.

Laporan ini disusun dengan mengacu pada standar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan di Indonesia. Di lain sisi, penyusunan laporan ini juga mengacu pada beberapa indikator dari standar Global Reporting Initiatives (GRI) dan pengungkapan khusus sektor jasa keuangan atau Financial Sector (FS) Supplement Disclosures dari GRI versi 4.0 (G4).

The composition of this Report refers to standards of the OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 on the Implementation of Sustainable Finance in Indonesia. The formulation of this report is also guided by several indicators from the Global Reporting Initiatives (GRI) standards and Financial Sector (FS) Supplement Disclosures from GRI version 4.0 (G4).

Laporan keberlanjutan tahun buku 2022 menyajikan data dan informasi terkait kinerja LST dan ekonomi mulai dari 1 Januari hingga 31 Desember 2022, dengan komparasi 2 tahun untuk data numerik tabel. Data keuangan yang tersaji telah diaudit oleh auditor eksternal dari Kantor Akuntan Publik (KAP) Kosasih, Nurdiyaman, Mulyadi, & Rekan dan data keuangan hanya bersumber dari Bank Mayapada karena tidak memiliki entitas anak. Seluruh data dan informasi dalam laporan ini telah mendapatkan validasi dari pihak-pihak yang bertanggung jawab. Terdapat data yang dinyatakan kembali untuk memperbaiki sajian data sebelumnya, yang disebabkan oleh perubahan cakupan pengumpulan data.

The sustainability report for the 2022 fiscal year presents data and information pertaining to ESG and economic performance from 1 January to 31 December 2022, with a 2-year comparison in tables containing numerical data. The presented financial data has been audited by an external auditor from the Kosasih, Nurdiyaman, Mulyadi, & Rekan Public Accounting Firm (KAP) and the financial data solely originated from Bank Mayapada due to the absence of subsidiary entities. All data and information in this report has been validated by authorized parties. There were restated data to amend the previously presented data, due to the scope of data changes.

Laporan ini belum diverifikasi oleh pihak independen. Namun demikian, isi laporan yang telah divalidasi oleh divisi atau unit kerja terkait untuk memastikan validitas data. Penyusunan laporan keberlanjutan ini diketahui dan disetujui oleh jajaran Direksi, termasuk Direktur Utama. Selain itu, Dewan Komisaris turut mengawasi, mereviu, dan menyetujui penerbitan Laporan Keberlanjutan.

This report is yet to be verified by an independent party. Nevertheless, the contents of the report have been validated by relevant divisions or units to confirm data validity. The composition of this report is under the acknowledgement and agreement of the Board of Directors and the President Director. Additionally, the Board of Commissioners has supervised, reviewed, and approved this sustainability report.

Topik Material [3-1, 3-2]

Topik material yang dilaporkan merupakan hasil dari telaah manajemen atas topik material tahun sebelumnya, yang dianggap masih relevan dengan bisnis perbankan. Penentuan topik material telah mempertimbangkan isu-isu yang relevan bagi bisnis perbankan, konteks keberlanjutan sektor perbankan, perhatian pemangku kepentingan, dampak topik material bagi perusahaan dan pemangku kepentingan, serta dukungan pada pencapaian Tujuan Pembangunan Keberlanjutan (TPB).

Material Topic [3-1, 3-2]

The reported material topics resulted from the management's research on the material topics of the previous year which are considered to remain relevant to the banking business. Determining material topics takes into consideration the issues pertinent to the banking business, the context of sustainability within the banking sector, concerns of stakeholders, impacts of material topics on the Company and stakeholders, as well as support for the achievement of Sustainable Development Goals (SDGs).

Batasan Topik Material

Material Topic Boundary

Topik Material Material Topic	Dukungan pada TPB Support for SDGs	Pemangku Kepentingan Terdampak Affected Stakeholders
Kinerja Ekonomi Economic Performance	8 DEKAT MUNDUK DAN EKONOMI BERKEMBANG, 4 KUALITAS PENDIDIKAN	Pemegang Saham, Karyawan, Regulator, Mitra Bisnis Shareholders, Employees, Regulators, Business Partners
Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Human Resource Management (HR)	3 KESEHATAN DAN KESELAMATAN, 4 KUALITAS PENDIDIKAN, 5 KEMERDEKAAN BERKUALITAS, 8 DEKAT MUNDUK DAN EKONOMI BERKEMBANG	Karyawan Employees
Portofolio Kredit Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) Credit Portfolio for Sustainable Business Activities Category (KKUB)	8 DEKAT MUNDUK DAN EKONOMI BERKEMBANG, 12 TANGGUNG JAWAB KEHUTANAN DAN LINGKUNGAN, 13 KLIMATEK	Karyawan, Nasabah, Regulator Employees, Customers, Regulators
Layanan Perbankan yang Berkualitas Quality Banking Services	8 DEKAT MUNDUK DAN EKONOMI BERKEMBANG, 16 MENEGAKAN HUKUM	Karyawan, Nasabah Employees, Customers
Keamanan Data dan Privasi Nasabah Customer Data Security and Privacy	16 MENEGAKAN HUKUM	Karyawan, Nasabah, Regulator Employees, Customers, Regulators
Antikorupsi Anti-Corruption	16 MENEGAKAN HUKUM	Karyawan, Nasabah, Regulator Employees, Customers, Regulators

Manajemen Topik Material [3-3]

Management of Material Topics [3-3]

Topik Material Material Topic	Kinerja Ekonomi Economic Performance
Mengapa topik ini penting:	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 tahunan Bank Mayapada.
Significance of the topic:	<i>The economic performance achievement is highly crucial to manage due to being one of the defining factors for business sustainability. Information on the economic and financial performance also serves as Bank Mayapada's annual performance evaluation.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	<p>Pelaporan kinerja keuangan menjadi tanggung jawab Direktur Keuangan dan MIS. Pengelolaan ditangani langsung Divisi MIS, Akuntansi Pajak, dan Budget. Audit internal maupun eksternal senantiasa dilakukan untuk mengawasi kinerja keuangan. Laporan audit keuangan akan disampaikan kepada Direktur Keuangan dan MIS secara berkala. Selanjutnya, pelaporan akan dibahas pada rapat gabungan Dewan Komisaris dan Direksi yang diadakan setiap kuartal, sejalan dengan pembahasan pengawasan kinerja perbankan lainnya.</p> <p>Secara keseluruhan, kinerja ekonomi Bank Mayapada menunjukkan hasil yang baik. Evaluasi kinerja ekonomi per Desember 2022 adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Audit internal dilaksanakan di 23 kantor cabang/capem; • Audit keuangan dilaksanakan oleh KAP Kosasih, Nurdiyaman, Mulyadi, Tjahjo dan Rekan; • Pendapatan bunga bersih Rp1,82 triliun, naik 348,79% dibandingkan tahun lalu, dan mencapai 88,71% dari target; • Laba bersih tercatat Rp26,00 miliar, turun 41,09% dibandingkan tahun lalu, dan mencapai 10,04% dari target; • Total kredit Rp94,52 triliun, naik 33,30% YoY dengan NPL net 3,36%.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<p><i>The reporting of financial performance falls under the responsibility of the Director of Finance and MIS. Whereas, management is directly handled by the MIS, Tax Accounting, and Budget Divisions. Internal and external audits are regularly conducted to monitor the financial performance. The financial audit report is periodically submitted to the Director of Finance and MIS. Subsequently, the report will be discussed in a quarterly held joint meeting between the Board of Commissioners and the Board of Directors, along with other discussions on the supervision of banking performance.</i></p> <p><i>Overall, Bank Mayapada's economic performance has shown positive results. The evaluation of economic performance as per December 2022 is as follows:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Internal audits were carried out in 23 branch/sub-branch offices;</i> • <i>The financial audit was carried out by the Kosasih, Nurdiyaman, Mulyadi, Tjahjo & Rekan Public Accounting Firm;</i> • <i>Net interest income of Rp1.82 trillion, an increase of 348.79% compared to the previous year, and reached 88.71% of the target;</i> • <i>Net profit of Rp26.00 billion, a decrease of 41.09% compared to the previous year, and reached 10.04% of the target;</i> • <i>Total credit of Rp94.52 trillion, an increase of 33.30% YoY with NPL net of 3.36%.</i>

Topik Material Material Topic	Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Human Resource (HR) Management
Mengapa topik ini penting:	Manajemen SDM menjadi topik material karena karyawan merupakan pemangku kepentingan internal yang dapat memengaruhi operasional Bank Mayapada, sehingga perlu dikelola dengan baik. Di samping itu, SDM memiliki andil yang besar dalam keberlangsungan bisnis Perseroan.
Significance of the topic:	<i>HR management is included as a material topic as employees are internal stakeholders with substantial influence over Bank Mayapada's operations, hence they require proper management. Furthermore, HR also plays a significant part in the Company's business sustainability.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	<p>Divisi HRD memantau pelaksanaan manajemen SDM dan ketenagakerjaan, di bawah tanggung jawab Direktur Utama. Dalam pelaksanaannya, Bank Mayapada menghormati Hak Asasi Manusia (HAM) dengan menaati semua peraturan ketenagakerjaan. Tidak ada praktik diskriminasi dalam manajemen SDM di Bank Mayapada.</p> <p>Selama periode pelaporan, manajemen SDM telah berjalan dengan baik, yang mencakup beberapa indikator berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Di tahun 2022, Bank Mayapada menerima 299 orang karyawan baru. Tingkat perputaran karyawan tercatat 27,45%; • Sebanyak 9.214 orang karyawan menerima pelatihan dengan total 4.535 jam pelatihan dalam setahun; • Tidak ada tenaga kerja anak, minimum usia karyawan adalah 18 tahun; • Tidak ada praktik kerja paksa, jam kerja dan istirahat diatur dengan jelas dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB); • Memberikan remunerasi yang sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP); • Mengupayakan tempat kerja yang aman dan layak.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<p><i>The HRD Division monitors the implementation of HR and labor management, under the responsibility of the President Director. In implementing HR and labor management, Bank Mayapada upholds the highest respect for Human Rights by complying with all labor regulations. There are no discriminatory practices in HR management at Bank Mayapada.</i></p> <p><i>HR management has been running properly throughout the reporting period as evidenced by the following indicators:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>In 2022, Bank Mayapada hired 299 new employees. The employee turnover rate was recorded at 27.45%;</i> • <i>A total of 9,214 employees received training with a total of 4,535 training hours in a year;</i> • <i>There is no child labor, the required minimum age for employees is 18 years;</i> • <i>There is no forced labor practice, working hours and breaks are clearly stipulated in the Collective Labor Agreement (CLA);</i> • <i>Provide remuneration in accordance with the Provincial Minimum Wage (UMP);</i> • <i>Promote a safe and decent workplace.</i>

Manajemen Topik Material [3-3]

Management of Material Topics [3-3]

Topik Material Material Topic	Portofolio Kredit Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) Credit Portfolio for Sustainable Business Activities Category (KKUB)
Mengapa topik ini penting: Significance of the topic:	Bank Mayapada mematuhi peraturan OJK dan mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Bank telah mengelompokkan kredit KKUB, memonitor, dan mengevaluasi capaiannya sesuai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB). <i>Bank Mayapada complies with OJK regulations and supports the implementation of sustainable finance. The Bank has classified KKUB loans as well as monitored and evaluated its achievements in accordance with the Sustainable Finance Action Plan (SFAP).</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	Bank Mayapada telah menyusun RAKB serta menyelaraskan kebijakan penyaluran kredit terhadap KKUB. Dalam penerapan keuangan berkelanjutan, proses persetujuan kredit tidak hanya mempertimbangkan risiko ekonomi debitur saja, namun juga memperhatikan risiko sosial dan lingkungan. Risiko kredit dianalisis oleh Divisi Risiko Kredit dan dikaji ulang oleh Divisi Internal Audit dan Kontrol. Secara bertahap, Bank menurunkan dampak negatif yang diakibatkan oleh pendanaan kepada debitur. [FS1, FS5, FS9]
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<i>Bank Mayapada has prepared the SFAP and aligned the credit disbursement policies for KKUB. In sustainable finance implementation, the credit approval process does not only consider the debtor's economic risk, but also takes into account the social and environmental risks. Credit risk is analyzed by the Credit Risk Division and reviewed by the Internal Audit and Control Division. Gradually, the Bank reduces the negative impacts caused by funding to debtors. [FS1, FS5, FS9]</i>

Topik Material Material Topic	Layanan Perbankan yang Berkualitas Quality Banking Services
Mengapa topik ini penting: Significance of the topic:	Kualitas dari layanan perbankan dan komunikasi pemasaran sangat memengaruhi kinerja, reputasi, dan kepercayaan nasabah. <i>The quality of banking services and marketing communications significantly affects performance, reputation, and customer trust.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	Seluruh insan Bank Mayapada bertanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan yang prima kepada nasabah. Setiap Direktur di bidang terkait, wajib mengontrol manajemen kualitas layanan. Bank menekankan kualitas layanan terbaik pada bagian <i>frontliners</i> , layanan perbankan digital, dan komunikasi pemasaran produk. Kami percaya bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berdampak pada peningkatan pengalaman nasabah dan kenyamanan saat bertransaksi. Hal tersebut juga dapat meningkatkan <i>customer satisfaction & customer loyalty</i> . Strategi Bank Mayapada dalam mengelola kualitas layanan, di antaranya melalui: <ul style="list-style-type: none"> • peningkatan <i>skill</i> SDM untuk melayani nasabah; • pengetahuan terhadap produk; • memperkuat sistem keamanan layanan perbankan digital; • melakukan inovasi pada layanan digital. <p>Di sisi lain, pengawasan terhadap layanan harus terus dilakukan secara konsisten agar layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi nasabah yang terus berkembang. Beberapa hal yang penting untuk diperhatikan dalam layanan mencakup aspek <i>people, process, dan physical</i>. Kualitas layanan Bank Mayapada saat ini telah memenuhi standar yang ditentukan. Namun demikian, manajemen akan terus meningkatkan kualitas layanan sebagai upaya memperkuat daya saing Bank Mayapada.</p>
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<i>All of Bank Mayapada's personnel are responsible of delivering excellent service to customers. Each Director in the relevant field is obligated to control service quality management. The Bank emphasizes on the best service quality of the frontliners, digital banking services, and product marketing communication. We believe that providing good service quality will have an impact on enhancing customer experience and convenience when conducting transactions while simultaneously increasing customer satisfaction & customer loyalty.</i> <i>Bank Mayapada's strategies in managing service quality include:</i> <ul style="list-style-type: none"> • increasing HR skills in serving customers; • product knowledge; • strengthening digital banking service security systems; • innovating digital services. <p><i>The monitoring of services must also continue to be consistently carried out for the services provided to meet the customers' increasingly growing expectations. Important aspects requiring attention in the services include the people, process, and physical aspects. Bank Mayapada's current service quality has met the specified standards. However, management will continue to improve service quality in an effort to raise Bank Mayapada's competitiveness.</i></p>

Manajemen Topik Material [3-3]

Management of Material Topics [3-3]

Topik Material Material Topic	Keamanan Data dan Privasi Nasabah Customer Data Security and Privacy
Mengapa topik ini penting:	Dasar dari bisnis perbankan adalah asas kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Oleh sebab itu, Bank Mayapada menghormati privasi setiap nasabah dan terus berupaya meningkatkan sistem pengamanan data.
Significance of the topic:	<i>The foundation of the banking business is the trust between the bank and its customers. Therefore, Bank Mayapada respects the privacy of every customer and continues to improve the data security system.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	Sebagai upaya memelihara privasi dan keamanan data nasabah, Bank Mayapada senantiasa memperbaharui sistem pengamanan. Setiap karyawan harus memegang teguh integritas dan kode etik dalam melindungi kerahasiaan data dan privasi nasabah, termasuk mencegah <i>fraud</i> dan penyalahgunaan data nasabah sebagaimana dinyatakan dalam SE No. 027/SE-OPR/X/2021 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen yang diterbitkan pada Tanggal 7 Oktober 2021 dan Memo Internal Direksi No. 025/MEMO/DIR/IX/2017. Menjaga kerahasiaan, keamanan, data, dan privasi nasabah juga merupakan bentuk menghormati HAM. Divisi IT bertanggung jawab menangani sistem manajemen keamanan data. Saat ini, sistem manajemen keamanan data Bank Mayapada sedang dalam proses sertifikasi ISO 27001. Pada periode pelaporan, tidak terdapat insiden terkait <i>fraud</i> penyalahgunaan data nasabah dan hingga kini pun tidak pernah ada kasus kebocoran data nasabah Bank Mayapada.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<i>As an effort to protect the privacy and security of customer data, Bank Mayapada continuously updates the data security system. All employees must uphold the integrity and code of conduct in protecting the confidentiality of customer data and privacy, including preventing fraud and misuse of customer data as stated in the Circular Letter No.027/SE-OPR/X/2021 on the Confidentiality and Security of Data and/or Consumer Personal Information of 7 October 2021 and Internal Memo of the Board of Directors No.025/MEMO/DIR/IX/2017. Safeguarding customer confidentiality, security, data and privacy is also a form of respect for human rights.</i> <i>The IT Division is responsible for handling the data security management system. Currently, the Bank Mayapada data security management system is under the ISO 27001 certification process. In the reporting period, there were no fraudulent incidents related to the misuse of customer data and no breach of Bank Mayapada customer data.</i>

Topik Material Material Topic	Antikorupsi Anti-Corruption
Mengapa topik ini penting:	Bank Mayapada berkomitmen untuk menjalankan operasional perbankan yang bersih dan bebas korupsi, serta mendukung praktik antikorupsi sesuai peraturan pemerintah.
Significance of the topic:	<i>Bank Mayapada is committed to running clean and corruption-free banking operations, as well as supporting anti-corruption practices in accordance with government regulations.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	Dalam internal, Bank Mayapada memiliki kebijakan dan prosedur antikorupsi yang tertuang dalam SK Nomor 147/SK/DIR/XI/2022 tanggal 9 November 2022. Upaya pencegahan antikorupsi dikelola oleh Satuan Kerja Manajemen Risiko (Operasional Risk bagian Antikorupsi) bekerja sama dengan Divisi SKAI, FBI, dan APU-PPT untuk mengawasi pelaksanaan antikorupsi di semua divisi. Evaluasi terkait penerapan antikorupsi sepanjang 2022, di antaranya: • Terselenggaranya pelatihan internal terkait antikorupsi kepada 77 orang karyawan; • Sosialisasi antikorupsi dan <i>whistleblowing system</i> ; • Memaksimalkan fungsi <i>whistleblowing system</i> sebagai saluran pelaporan dugaan korupsi, suap, ataupun <i>fraud</i> ; • Manajemen sedang mempertimbangkan untuk menerapkan ISO 37001:2016, mengenai Sistem Manajemen Antipenyuapan yang akan dilaksanakan pada tahun 2023.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	<i>Bank Mayapada has internal anti-corruption policies and procedures as stated in Decree No. 147/SK/DIR/XI/2022 of 9 November 2022. Efforts of anti-corruption prevention are managed by the Risk Management Unit (Operational Risk for Anti-Corruption) in collaboration with the SKAI Division, FBI, and APU-PPT to oversee the implementation of anti-corruption in all divisions.</i> <i>Evaluation on the implementation of anti-corruption in 2022, including:</i> • <i>Organizing in-house training on anti-corruption to 77 employees;</i> • <i>Information dissemination of anti-corruption and whistleblowing system;</i> • <i>Maximizing the whistleblowing system function as a channel for reporting alleged corruption, bribery, or fraud;</i> • <i>Management is considering implementing ISO 37001:2016, regarding the Anti-Bribery Management System to be effective in 2023.</i>

Tanggapan Perusahaan terhadap Umpan Balik Laporan Sebelumnya

Company Response to Previous Report Feedback

Kami menerima masukan dari seluruh pemangku kepentingan atas laporan keberlanjutan yang kami terbitkan. Dari masukan yang kami terima, manajemen Bank Mayapada akan menindaklanjutinya agar penyajian laporan keberlanjutan tahun berikutnya dapat lebih komprehensif dan menjawab kebutuhan pemangku kepentingan. Secara umum, input yang diterima atas laporan tahun lalu yakni bahwa Bank Mayapada telah mengungkapkan kinerja keberlanjutan dan penerapan keuangan berkelanjutan sesuai dengan POJK 51. Meski demikian, Bank Mayapada senantiasa melakukan evaluasi untuk meningkatkan pengungkapan kinerja keberlanjutan. Upaya peningkatan kualitas laporan dilakukan dengan beberapa sarana, di antaranya melalui *monitoring* dan evaluasi terhadap portofolio KKUB, mengelola risiko LST, serta perencanaan dan pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat.

Bank Mayapada menghargai umpan balik dari pemangku kepentingan, dan berkomitmen dalam meningkatkan transparansi serta kualitas kinerja keberlanjutan. Umpan balik dari pemangku kepentingan dapat disampaikan kepada Divisi Sekretariat Perusahaan.

Kontak terkait Laporan Keberlanjutan [2-3]

Sekretaris Perusahaan

Kantor Pusat
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

We welcome the input from all stakeholders on our published Sustainability Report. Bank Mayapada will follow up on the input that we receive for a more comprehensive presentation of the sustainability report of the following year capable of addressing the needs of stakeholders. Generally, the input collected on the Report of the previous year stated that Bank Mayapada has disclosed its sustainability performance and sustainable finance implementation as per POJK 51. Nonetheless, Bank Mayapada continuously performs evaluations to improve the disclosure of sustainability performance. Efforts to improve the report quality are performed through several means, including monitoring and evaluating of the KKUB portfolio, managing ESG risks, and planning and implementing community empowerment programs.

Bank Mayapada appreciates the feedback from all stakeholders and is fully committed to increasing transparency and quality of the sustainability performance. The feedback from stakeholders can be submitted to the Corporate Secretary Division.

Contact regarding the Sustainability Report [2-3]

Corporate Secretary

Head Office
Mayapada Tower, GF-3rd Floor Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta, Indonesia,
Postal Code: 12920
Ph.: (+62 21) 521 2288 (Hunting), (+62 21) 521 2300 (Hunting)
Fax: (+62 21) 521 1985, (+62 21) 521 1995
Email: corsec@bankmayapada.com
Website: www.bankmayapada.com

Profil Bank Mayapada

Bank Mayapada Profile

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 Culture

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 actualized through the implementation of sustainability values. Bank Mayapada's Corporate Culture is in alignment 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 addressing challenges in banking operations.

Sekilas Bank Mayapada [2-1, 2-6]

Bank Mayapada at a Glance [2-1, 2-6]

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 | Line 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 | Postal Code 12920

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

(+62 21) 521 2300 (hunting)

Faksimile/ Facsimile : (+62 21) 521 1985

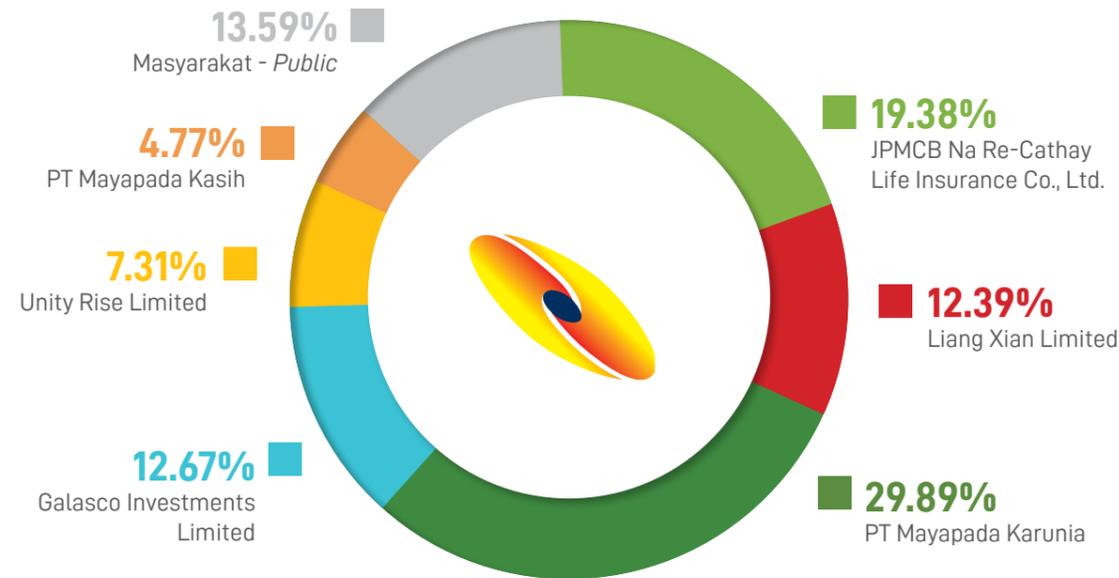
(+62 21) 521 1995

Call center : 1-5000-29

E-mail : corsec@bankmayapada.com

Website : www.bankmayapada.com

Persentase dan komposisi kepemilikan saham Bank Mayapada:
Percentage and composition of Bank Mayapada's shareholding:



PT Bank Mayapada Internasional Tbk (seterusnya disebut Bank Mayapada) bergerak dalam kegiatan perbankan dan jasa keuangan lainnya yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Bank Mayapada didirikan pada tanggal 10 Januari 1990 dan telah terdaftar sebagai perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia sejak tahun 1997. Bank Mayapada berdedikasi untuk memberikan layanan perbankan terbaik kepada nasabah dan masyarakat luas. Untuk memenuhi komitmen tersebut, Bank beroperasi melalui jaringan kantor cabang yang luas dan menawarkan layanan perbankan digital untuk mempermudah akses layanan perbankan bagi semua nasabah.

Selama bertahun-tahun, Bank Mayapada telah melakukan investasi yang signifikan dalam teknologi dan infrastruktur, yang memungkinkannya untuk memperluas jangkauannya dan menawarkan berbagai produk dan layanan kepada nasabah di seluruh negeri. Bank menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, termasuk perbankan ritel dan korporasi, layanan pinjaman, dan produk investasi. Kegiatan bisnis bank dan penawarannya dijelaskan secara lengkap dalam Laporan Tahunan 2022 dan situs webnya di www.bankmayapada.com. Bank Mayapada telah tersertifikasi ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu yang diakses oleh pihak independen dan masih berlaku hingga 7 Agustus 2025. Penilaian tersebut dilakukan secara berkala untuk seluruh kegiatan operasional.

PT Bank Mayapada Internasional Tbk (hereinafter referred to Bank Mayapada) engages in banking activities and other financial services and is domiciled in Jakarta, Indonesia. Bank Mayapada was established on 10 January 1990, then in 1997 listed on the Indonesia Stock Exchange and became a public company. Bank Mayapada is committed to provide an excellent banking services to all customers and the general public. In order to manifest its commitment, the Bank performs operations through a widespread network of branch offices and offers digital banking services to provide an accessible and convenient banking experience for all customers.

Over the years, Bank Mayapada has made significant investments in technology and infrastructure, which have enabled the Bank to expand its reach and offer a wide range of products and services to customers across the country. The Bank offers various banking products and services, including retail and corporate banking, loan services, and investment products. The Bank's business activities and offerings are fully elaborated in the 2022 Annual Report and on the www.bankmayapada.com website. Bank Mayapada has obtained certification of the ISO 9001:2008 on Quality Management System assessed by an authorized third party with the validity period until 7 August 2025. The assessment is performed periodically for all operational activities.

PRODUK DAN LAYANAN [2-1]
PRODUCT AND SERVICES [2-1]

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 Loans
- Kredit Channeling - Channeling Loans
- Kredit Usaha Kecil - Small Business Loans
- Standby Letter of Credit (SBLC)
- Money Market Line

INVESTASI & BANCASSURANCE INVESTMENTS & BANCASSURANCE

myFAMILY Saving

- Ziaga Jiwa
- Ziaga PA Plus
- Prestigio Unit Link
- Mahacita Protection
- Zurich Pro-Fit 8
- Q Protection
- Z Life Credit 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
- Valas - Forex

BIAYA & TARIF FEE & TARIFF

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

LAYANAN LAINNYA OTHER SERVICES

mySAFEBOX myPAYROLL

Layanan MPN-G2 - MPN-G2 Services



Bagi Bank Mayapada, kebutuhan dan kepuasan nasabah selalu menjadi prioritas utama. Bank terus berupaya untuk berinovasi dan menyempurnakan produk dan layanan. Selain itu, Bank menjaga neraca yang kuat dengan memastikan bahwa aset dan kewajiban perusahaan dikapitalisasi dengan benar, memberikan stabilitas dan keamanan untuk operasi perbankan.

Selain komitmen untuk menyediakan layanan perbankan berkualitas, Bank Mayapada juga berkomitmen untuk menerapkan praktik keberlanjutan. Hal ini tercermin dalam komitmennya untuk mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dilayaninya. Bank Mayapada menerapkan praktik keuangan berkelanjutan dan mematuhi semua peraturan yang relevan.

For Bank Mayapada, the needs and satisfaction of customers are always the top priority. The Bank continuously strives to innovate and improve products and services. In addition, the Bank maintains a strong balance sheet by ensuring that the company's assets and liabilities are properly capitalized, providing stability and security for banking operations.

In addition, Bank Mayapada is not only committed to providing quality banking services but also committed to implementing a sustainability practice. This is reflected in the Bank's commitment to supporting the Sustainable Development Goals (SDGs) and bringing positive impacts to the communities it serves. Bank Mayapada implements sustainable finance practices and complies with all relevant regulations.

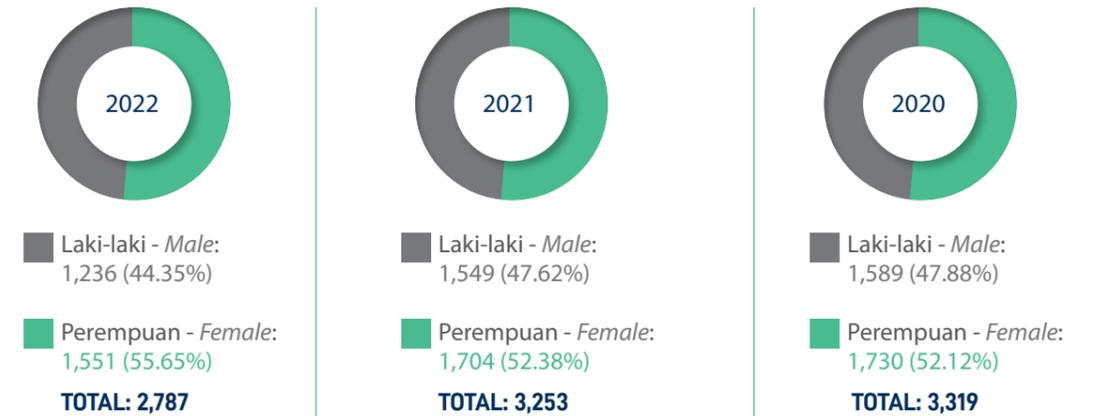
Aktiva dan Pasiva - Assets and Liabilities



Di tahun 2022, Bank Mayapada telah memberdayakan 2.787 karyawan. Dedikasi dan kerja keras karyawan berperan penting dalam keberhasilan Bank Mayapada mengelola tantangan tahun 2022. Fokus setiap karyawan dalam memastikan kepuasan nasabah merupakan refleksi komitmen Bank Mayapada dalam memberikan layanan perbankan yang terbaik.

In 2022, Bank Mayapada has empowered 2,787 employees. The dedication and hard work of employees play an important role in the success of Bank Mayapada in managing the challenges of 2022. The focus of each employee on ensuring customer satisfaction is a reflection of Bank Mayapada's commitment to providing the best banking services.

Karyawan Berdasarkan Gender - Employees by Gender [2-7]



Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Jabatan [2-7]

Total Employees by Gender and Position [2-7]

Jabatan Position	2022		2021		2020	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Manajemen Puncak Top Management	12	0	8	0	10	2
Manajemen Madya Middle Management	222	253	234	255	228	252
Manajemen Pelaksana Lower Management	1,002	1,298	1,307	1,449	1,351	1,476
Jumlah Total	1,236	1,551	1,549	1,704	1,589	1,730

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Pendidikan [2-7]

Total Employees by Gender and Education [2-7]

Pendidikan Education	2022		2021		2020	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Sarjana & Pascasarjana Bachelor's and Master's Degrees	963	1,112	1,177	1,228	1,168	1,204
Sarjana Muda Associate's Degree	127	174	176	188	177	204
Non-Akademi Non-Academic	146	265	196	288	244	322
Jumlah Total	1,236	1,551	1,549	1,704	1,589	1,730

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Status Ketenagakerjaan [2-7]

Total Employees by Gender and Employment Status [2-7]

Status Ketenagakerjaan Employment Status	2022		2021		2020	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Karyawan Tetap Permanent Employees	1,134	1,440	1,461	1,616	1,415	1,505
Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employees	102	111	88	88	174	225
Jumlah Total	1,236	1,551	1,549	1,704	1,589	1,730

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Kelompok Usia [2-7]

Total Employees by Gender and Age Group [2-7]

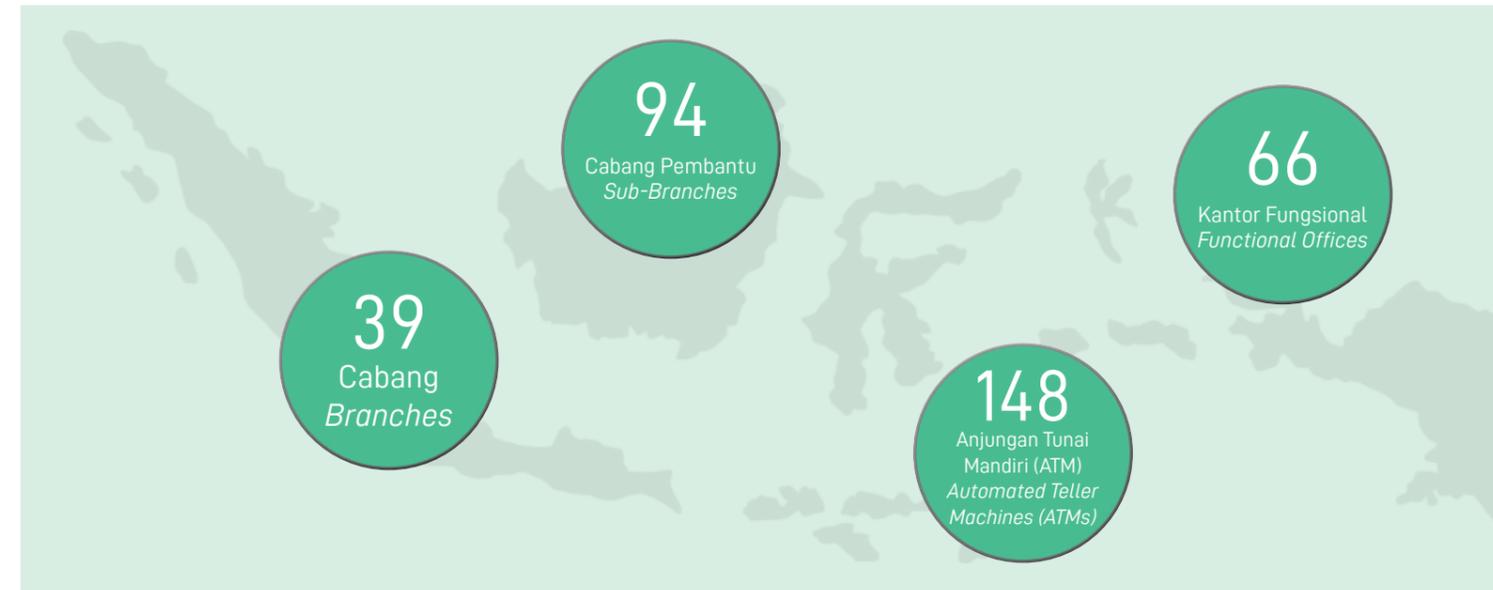
Kelompok Usia Age Group	2022		2021		2020	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30	312	647	389	750	445	810
30 -50	790	772	1,024	838	1,027	821
>50	134	132	136	116	117	99
Jumlah Total	1,236	1,551	1,549	1,704	1,589	1,730

Wilayah Operasional dan Pasar Terlayani [2-6]

Bank Mayapada telah berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Beroperasi di wilayah Indonesia, Bank telah membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan mitra setianya. Bank menyediakan berbagai layanan keuangan kepada nasabah individu, bisnis, dan institusi di pasar domestik.

Operational Areas and Served Markets [2-6]

Bank Mayapada has been contributing to the growth of Indonesia's economy. Operating within the Indonesian territory, the Bank has cultivated strong relationships with its loyal customers and partners. The Bank provides a range of financial services for individual customers, businesses, and institutions within the domestic market.



Keanggotaan pada Asosiasi [2-28]

Sampai dengan periode pelaporan, Bank Mayapada belum menjadi anggota organisasi manapun yang fokus dalam mempromosikan praktik keuangan berkelanjutan. Namun, Bank telah bergabung dengan berbagai asosiasi industri perbankan untuk tetap mengikuti perkembangan industri dan peraturan.

Membership of the Association [2-28]

As of the reporting period, Bank Mayapada has not become a member of any organizations focused on promoting sustainable finance practices. However, the Bank has joined various banking industry associations to stay informed on industry developments and regulations.

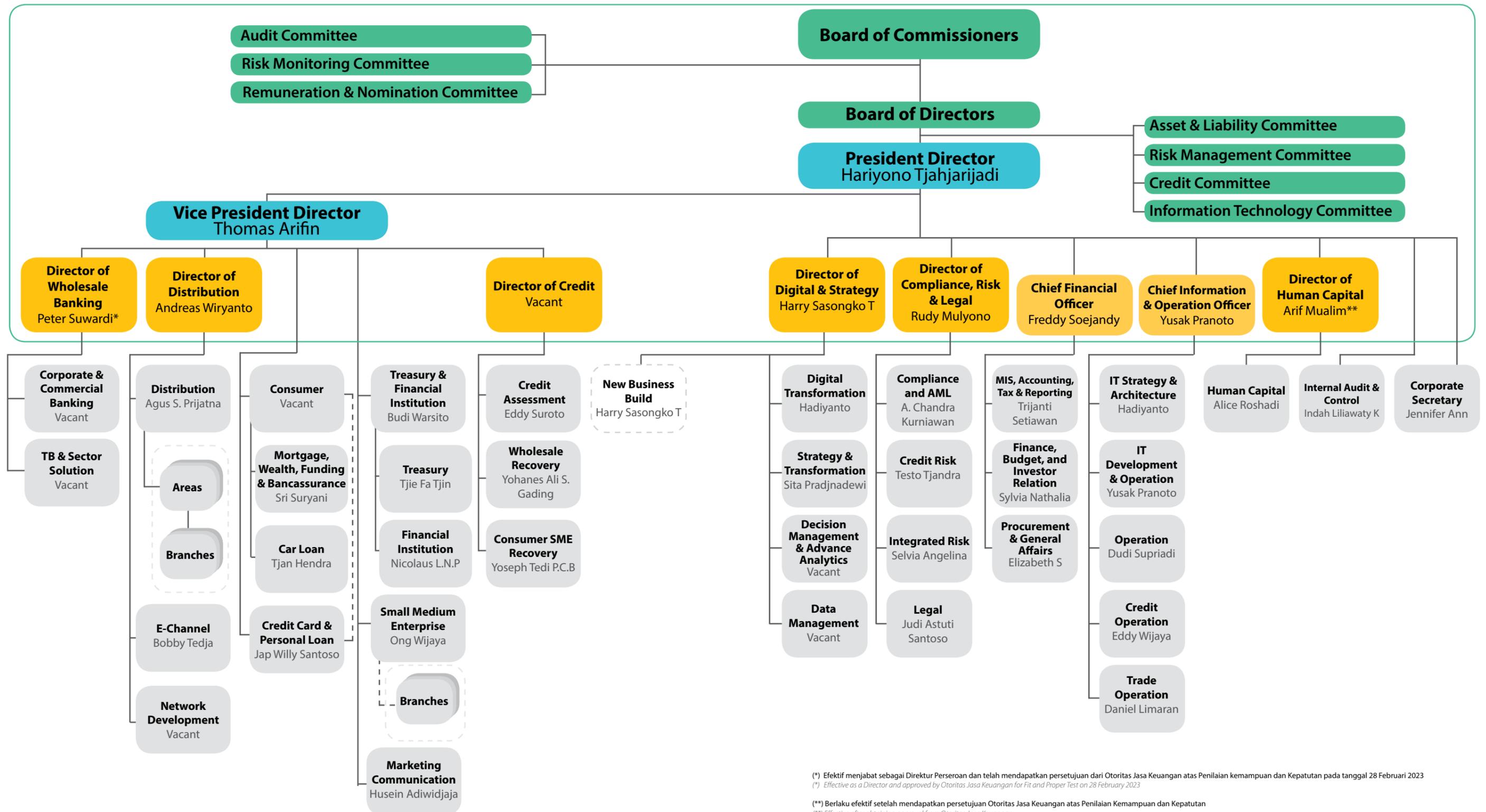
Perubahan Signifikan

Pada tahun 2022, tidak terdapat perubahan signifikan.

Significant Changes

In 2022, there was no significant change.

General Meeting of Shareholders



(*) Efektif menjabat sebagai Direktur Perseroan dan telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atas Penilaian kemampuan dan Keputusan pada tanggal 28 Februari 2023

(*) Effective as a Director and approved by Otoritas Jasa Keuangan for Fit and Proper Test on 28 February 2023

(**) Berlaku efektif setelah mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan atas Penilaian Kemampuan dan Keputusan

(**) Effective after obtaining approval from Otoritas Jasa Keuangan

Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan [2-12, 2-13]

Di Bank Mayapada, keuangan berkelanjutan merupakan tanggung jawab bersama yang dimiliki oleh Dewan Komisaris, Direksi, manajemen, dan karyawan. Direktur Manajemen Risiko memegang peran penting dalam mengawasi penerapan keuangan berkelanjutan, mengembangkan strategi, dan memantau perkembangan terhadap RAKB.

Untuk memastikan keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan, Bank telah membentuk Tim Sustainable Finance yang berada di bawah Direktur Manajemen Risiko. Tim Sustainable Finance berkoordinasi dengan divisi terkait untuk menjalankan program RAKB dan memastikan bahwa RAKB berhasil diterapkan.

Pengembangan Kompetensi terkait Keuangan Berkelanjutan [2-17][FS4]

Di Bank Mayapada, pengembangan keterampilan dan pengetahuan karyawan terkait keuangan berkelanjutan menjadi prioritas utama. Perusahaan mengadakan pelatihan rutin bagi manajemen dan karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam penerapan praktik keuangan berkelanjutan.

Data Pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan

Data on Sustainable Finance Training

Topik Pelatihan - Training Topic	Jumlah peserta Number of participants		
	2022	2021	2020
Keuangan Berkelanjutan Sustainable Finance	200	0	60
Best Practice Manajemen Risiko untuk Analisa Kredit Risk Management Best Practice for Credit Analysis	69	0	0
Elementary Level Credit	0	0	37
Sosialisasi Trade Finance	112	0	0
Socialization Wholesales and Credit Training Skills	115	0	0
Pilot Project SME	94	0	0
Letter of Credit Ekspor Impor Perbankan	85	0	0
Special Asset Management	37	0	0
Implementasi Roll Out SME	143	0	0
Pelatihan Program Kredit Credit Program Training	0	0	0
Problem Solving Team untuk Supervisor Bagian Kredit Problem Solving Team for Credit Section Supervisor	0	16	0
Coaching Lending Perkreditan Credit Lending Coaching	0	120	0
Jumlah Total	855	136	97

Person in Charge for the Implementation of Sustainable Finance [2-12, 2-13]

At Bank Mayapada, sustainable finance is the shared responsibility of the Board of Commissioners, Board of Directors, management, and employees. The Risk Management Director plays an important part in overseeing the implementation of sustainable finance, developing strategies, and monitoring progress in the SFAP.

To ensure the successful implementation of sustainable finance, the Bank has formed a Sustainable Finance Team under the Director of Risk Management. The Sustainable Finance Team coordinates with relevant divisions to carry out the SFAP program and ensure that the SFAP is successfully implemented.

Competency Development related to Sustainable Finance [2-17][FS4]

At Bank Mayapada, developing employee skills and knowledge related to sustainable finance is a top priority. The company conducts regular training for management and employees to improve their capabilities in implementing sustainable finance practices.

Pengelolaan Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan [FS2, FS3, FS9, FS10]

Untuk menerapkan manajemen risiko LST secara efektif, langkah-langkah khusus harus diambil untuk menilai dan meminimalkan risiko yang terkait dengan praktik keuangan berkelanjutan:

- 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 dan kesempatan kerja;
 - Pembangunan yang mampu meminimalkan kerusakan dan pencemaran lingkungan.
- Melaksanakan rencana tindakan Bank Mayapada terhadap debitur yang belum dilengkapi izin lingkungan, antara lain:
 - Mengirimkan surat imbauan kepada debitur yang belum melengkapi izin lingkungan;
 - Menyosialisasikan pentingnya kegiatan usaha berwawasan LST;
 - Menyusun kebijakan untuk mensyaratkan kepada calon debitur baru yang berwawasan LST, antara lain dalam penilaian debitur, maka calon debitur yang berwawasan LST mendapat nilai skor lebih tinggi dibandingkan calon debitur yang belum berwawasan LST.

Hasil identifikasi dari manajemen risiko LST memungkinkan Bank mengevaluasi debitur dengan parameter yang menyeluruh dalam penilaian kelayakan kredit dan penilaian internal (internal rating). Keduanya berfungsi mengevaluasi risiko kredit pinjaman pribadi, konsumen, UMKM, serta korporasi.

Sebagai contoh, penilaian kelayakan kredit terhadap debitur bisnis, khususnya di sektor konstruksi dan retail/perdagangan, yang diidentifikasi memiliki portofolio besar. Penilaian ini memastikan portofolio bank sejalan dengan standar green building yang ditetapkan oleh KKUB yang mensyaratkan sertifikasi bangunan hijau atau konstruksi berwawasan lingkungan.

Divisi Kredit Mikro bertanggung jawab untuk melakukan penilaian risiko LST selama proses persetujuan kredit. Selanjutnya, Divisi Kredit Mikro dan Satuan Kerja Manajemen Risiko bekerja sama untuk memastikan bahwa debitur mematuhi persyaratan LST. Untuk memastikan target RAKB tercapai dan terpantau, Direktur Manajemen Risiko mengkoordinasi rapat rutin antara Tim Keuangan Berkelanjutan dan divisi terkait. Laporan pelaksanaan disampaikan kepada Direktur Utama untuk dikaji dan disetujui.

Bank melaporkan untuk melaporkan kinerja keberlanjutannya setiap tahun kepada OJK melalui laporan RAKB dan Laporan Keberlanjutan. Hal ini menunjukkan komitmen Bank terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Risk Management on the Sustainable Finance Implementation [FS2, FS3, FS9, FS10]

To ensure the effectiveness of the implementation of ESG risk management, specific measures must be taken to assess and minimize the risks associated with sustainable finance practices:

- Verifying debtors who fall into the category of green construction, including:
 - Development that utilizes natural resources effectively, efficiently and wisely;
 - Development that is able to expand employment and employment opportunities;
 - Development that is able to minimize environmental damage and pollution.
- Executing Bank Mayapada's action plans toward debtors who have not been equipped with environmental permits, including:
 - Sending letters of appeal to debtors who have not completed environmental permits;
 - Disseminating information on the importance of ESG-oriented business activities;
 - Drafting policies of stipulations for prospective new debtors with an ESG perspective, such as in debtor assessment, in which prospective debtors with ESG awareness score higher than those yet to have ESG awareness.

Identification results from ESG risk management enable the Bank to evaluate debtors with comprehensive parameters in creditworthiness assessment and internal rating. Both function to evaluate the credit risk of personal, consumer, MSMEs, and corporate loans.

An example is assessing the credit worthiness of business debtors, particularly in the construction and retail/trade sectors, which is indicated to have a large portfolio. This assessment ensures that the Bank's portfolio aligns with the green building standards established by KKUB, which stipulate green building certification or eco-friendly construction.

The Micro Credit Division is responsible for conducting ESG risk assessments during the credit approval process. The Micro Credit Division and the Risk Management Work Unit work together to ensure that debtors comply with ESG requirements. To ensure that the SFAP targets are achieved and monitored, the Director of Risk Management coordinates regular meetings between the Sustainable Finance Team and related divisions. The implementation report is submitted to the President Director for review and approval.

The Bank submitted the sustainability performance to OJK annually through the SFAP report and Sustainability Report. This demonstrates the Bank's commitment to transparency and accountability.

Permasalahan yang Dihadapi, Perkembangan, dan Pengaruh terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan [2-25, 2-26, 2-27]

Bank Mayapada berkomitmen untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh POJK No. 51/POJK.03/2017 yang mewajibkan penerapan keuangan berkelanjutan. Untuk memastikan keberhasilan implementasi inisiatif ini, Bank telah menyusun RAKB komprehensif yang berfungsi sebagai peta jalan praktik keuangan berkelanjutan.

Penerapan keuangan berkelanjutan mempertimbangkan tantangan dan peluang yang mungkin dihadapi Bank di sepanjang tahun berjalan. Dengan transformasi yang sedang berlangsung, Bank secara bertahap menyesuaikan dan membuat langkah berarti di bidang keuangan berkelanjutan.

Bank telah mengidentifikasi tiga tantangan dalam menerapkan keuangan berkelanjutan:

- Tidak ada kesamaan persepsi di antara para pemangku kepentingan.
- Kurangnya motivasi dalam implementasi.
- Faktor eksternal yang berpotensi memengaruhi implementasi.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Bank Mayapada telah menerapkan beberapa strategi. Strategi ini meliputi:

- Menawarkan pelatihan dan pendidikan berkelanjutan kepada semua pemangku kepentingan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang prinsip, aturan, dan penerapan keuangan berkelanjutan.
- Mendorong penerapan kegiatan bisnis yang ramah lingkungan melalui pemberian insentif dan penghargaan kepada pemangku kepentingan yang melakukan inisiatif tersebut.
- Memantau dan menyesuaikan kebijakan dan prosedur Bank secara berkala agar selaras dengan perubahan peraturan pemerintah dan kondisi perekonomian global.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Bank Mayapada berada pada posisi yang baik untuk mengatasi tantangan tersebut. Selain itu, Bank juga memanfaatkan peluang yang datang dari penerapan keuangan berkelanjutan, seperti:

- Peluang untuk memperluas pasar keuangan berkelanjutan dengan menarik nasabah dan mitra baru yang memiliki komitmen yang sama dengan Bank untuk pembangunan berkelanjutan.
- Peluang untuk berkontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) dengan membiayai proyek-proyek yang ramah lingkungan dan bertanggung jawab secara sosial, seperti energi terbarukan, infrastruktur hijau, dan inisiatif mitigasi dan adaptasi perubahan iklim.
- Peluang untuk meningkatkan reputasi dan *brand image* Bank sebagai pemimpin dalam keuangan berkelanjutan, yang

Issues Encountered, Development, and Effects on the Sustainable Finance Implementation [2-25, 2-26, 2-27]

Bank Mayapada is committed to adhering to the regulations set forth by POJK No. 51/POJK.03/2017, which requires the implementation of sustainable finance. To ensure the successful implementation of this initiative, the Bank has created a comprehensive SFAP which serves as a roadmap for sustainable finance practices.

The implementation of sustainable finance takes into account the challenges and opportunities that the Bank may face throughout the year. With the ongoing transformation, the Bank gradually adjusts and makes significant strides in sustainable finance.

The bank has identified three challenges in implementing sustainable finance:

- *The absence of common perception among stakeholders.*
- *Lack of motivation for implementation.*
- *External factors potentially affecting implementation.*

To overcome these challenges, Bank Mayapada has implemented several strategies. These strategies include:

- *Offering ongoing training and education to all stakeholders to enhance their understanding of the principles, rules, and implementation of sustainable finance.*
- *Encouraging the adoption of eco-friendly business activities by giving incentives and rewards to stakeholders who undertake such initiatives.*
- *Regularly monitoring and adjusting the Bank's policies and procedures to be in alignment with changes in government regulations and global economic conditions.*

By implementing these strategies, Bank Mayapada is well-positioned to overcome the challenges. Furthermore, the Bank also capitalizes on the opportunities arising from sustainable finance implementation, such as:

- *Opportunities to expand the market for sustainable finance by attracting new customers and partners who share the Bank's commitment to sustainable development.*
- *Opportunities to contribute to the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) by financing eco-friendly and socially-responsible projects, such as renewable energy, green infrastructure, and climate change mitigation and adaptation initiatives.*
- *Opportunities to enhance the Bank's reputation and brand image as a leader in sustainable finance, which can improve*

dapat meningkatkan loyalitas nasabah, menarik talenta baru, dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Di sisi lain, Bank Mayapada juga mengikuti perkembangan kebijakan maupun standar yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan, salah satunya yaitu Taksonomi Hijau Indonesia (THI) yang secara bertahap telah disosialisasikan oleh pemerintah. THI yaitu sistem klasifikasi yang menetapkan daftar kegiatan ekonomi yang ramah lingkungan, yang akan digunakan sebagai panduan dalam mengidentifikasi risiko dari debitur terutama terkait aspek lingkungan. Selain itu, Bank Mayapada juga mengikuti perkembangan dan penerapan inisiatif eksternal, salah satunya terkait *framework Task Force Climate-Related Disclosure (TCFD)*. Namun demikian, saat ini Bank Mayapada masih dalam tahap mempelajari TCFD sehingga belum menerapkan lebih lanjut atas *framework* tersebut.

Penerapan Antikorupsi, Antigratifikasi, dan Antipenyuapan [205-2, 205-3]

Bank Mayapada telah mengambil sikap tegas terhadap korupsi sejalan dengan peraturan pemerintah di Indonesia. Bank telah menetapkan kebijakan dan prosedur antikorupsi yang dituangkan dalam Surat Keputusan Nomor 157/SK/DIR/XII/2021 tanggal 15 Desember 2021. Surat Keputusan tersebut mencakup hal-hal berikut:

1. Penerapan Gratifikasi
Bank Mayapada melakukan penerapan antigratifikasi, di mana seluruh anggota Dewan Komisaris, Direksi, pihak independen, anggota komite, dan karyawan Bank Mayapada, baik karyawan tetap, kontrak, maupun tidak tetap, dilarang untuk menerima dan/atau memberi gratifikasi dalam bentuk apapun dari pihak manapun untuk kepentingan pribadi maupun pihak lain yang melanggar peraturan. Gratifikasi dikategorikan menjadi beberapa bagian yaitu:
 - Gratifikasi yang dianggap suap, seperti *marketing fee*, *cashback*, dan lainnya;
 - Gratifikasi yang tidak dianggap suap, seperti toleransi dan benturan kepentingan karena hubungan keluarga dan lainnya.
2. Program Kesadaran (*Awareness Program*)
Bank secara berkelanjutan dan berkala menjalankan program *awareness* untuk meningkatkan pemahaman terhadap antisuap dan antikorupsi, antara lain melalui seminar, pelatihan, sosialisasi, *sharing session*, dan sebagainya.
3. Uji Tuntas (*Due Diligence*)
Uji tuntas yang dimiliki dan dilaksanakan oleh Bank

customer loyalty, attract new talent, and increase stakeholder trust.

Concurrently, Bank Mayapada also keeps abreast of developments in policies and standards supporting the implementation of sustainable finance, one of which is the Indonesia Green Taxonomy (THI), the information on which has gradually been disseminated by the government. THI is a classification system that establishes a list of eco-friendly economic activities as a guideline in identifying risks from debtors pertaining to the environmental aspect. Furthermore, Bank Mayapada also keeps up with the developments and implementation of external initiatives, such as the Task Force Climate-Related Disclosure (TCFD) framework. Nevertheless, Bank Mayapada is in the stage of studying the TCFD and has yet to further implement the framework.

Enforcement of Anti-Corruption, Anti-Gratification, and Anti-Bribery [205-2, 205-3]

Bank Mayapada takes a firm stance against corruption in line with government regulations in Indonesia. The Bank has established anti-corruption policies and procedures, which are outlined in Decree Number 157/SK/DIR/XII/2021 dated 15 December 2021. This Decree covers the following matters:

1. Implementation of Gratification
Bank Mayapada implements anti-gratification, where all members of the Board of Commissioners, Board of Directors, independent committee members, and Bank Mayapada employees, whether permanent, contract or non-permanent employees are prohibited from receiving and/or giving gratification in any form from any party for personal or other party's interest who violate the rules. Gratification is categorized into several parts, namely:
 - *Gratification considered as bribes, such as marketing fees, cashback, and others;*
 - *Gratification not considered as bribes, such as tolerance and conflicts of interest due to family ties and others.*
2. Awareness Program
The Bank continuously and periodically carries out awareness programs to increase understanding of anti-bribery and anti-corruption, including seminars, training, dissemination, sharing sessions, and so on.
3. Due Diligence
Due diligence owned and carried out by Bank Mayapada,

Mayapada, antara lain:

- *Know Your Customers (KYC)*, yaitu uji tuntas terhadap calon nasabah dan rekanan;
- *Know Your Employee (KYE)*, yaitu uji tuntas terhadap calon karyawan maupun kepada karyawan. Proses dan ketentuan uji tuntas tersebut diatur lebih lanjut dalam kebijakan internal Bank Mayapada.

Divisi Satuan Kredit Manajemen Risiko (SKMR) Bagian Operation Risk bekerja sama dengan Divisi SKAI, FBI, dan APU-PPT mengawasi penerapan kebijakan antikorupsi di seluruh divisi Bank Mayapada. Pengawasan ini bertujuan untuk menumbuhkan budaya *zero tolerance* terhadap segala bentuk korupsi, suap, dan pelanggaran terkait baik oleh pihak internal maupun eksternal.

Secara berkala, dilakukan sosialisasi ke divisi-divisi dan cabang-cabang mengenai kebijakan dan standar operasional prosedur (SOP) antikorupsi untuk semua karyawan agar secara bersama-sama mengantisipasi terjadinya tindakan yang dapat merugikan Bank Mayapada. Sosialisasi dilakukan melalui sarana dan kanal komunikasi internal, seperti sirkulasi surat edaran, *email*, intranet, dan majalah internal.

Selain itu, Bank telah mengadakan pelatihan terkait antikorupsi kepada 77 karyawan. Sebagai hasil dari komitmen dan kesadaran bersama terhadap antikorupsi, tidak ada insiden pelanggaran atau kasus korupsi yang dilaporkan sepanjang tahun 2022. Seiring dengan komitmen pencegahan tindak korupsi, Bank Mayapada sedang mempertimbangkan untuk menerapkan ISO 37001:2016 mengenai Sistem Manajemen Antipenyuapan.

Penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran dan Anti-Fraud

Bank Mayapada menangani *anti-fraud* dengan serius dan berkomitmen untuk mencegahnya. Pelaksanaan kebijakan *anti-fraud* dikelola oleh Divisi Fraud Banking Investigation (FBI) yang telah menyusun Pedoman Penerapan Strategi *Anti-Fraud*. Pedoman tersebut ditetapkan melalui SK DIR No. 08/SK/DIR/V/2012 dan telah diperbaharui agar sesuai dengan SK Direksi No. 047/SK/DIR/III/2020.

Kebijakan *anti-fraud* disosialisasikan melalui berbagai saluran komunikasi internal, seperti surat edaran, *email*, intranet, dan *x-banner*. Hal ini memastikan bahwa semua karyawan mendapat informasi tentang pentingnya mencegah penipuan dan memahami informasi yang diperlukan untuk melakukannya.

Strategi *Anti-Fraud* di Bank Mayapada bertumpu pada empat pilar yang merupakan komponen penting dari kerangka kebijakan menyeluruhnya. Strategi ini dijalankan melalui Sistem Pengendalian *Fraud* yang terstruktur dengan baik mencakup

among others:

- *Know Your Customers (KYC)*, which is the due diligence on prospective customers and partners;
- *Know Your Employee (KYE)*, which is the due diligence on prospective employees and employees. The due diligence process and conditions are further regulated in Bank Mayapada's internal policies.

The Risk Management Credit Unit (SKMR) Division of the Operation Risk Section collaborates with the SKAI, FBI and APU-PPT Divisions to oversee the implementation of anti-corruption policies in all Bank Mayapada divisions. This supervision aims to foster a culture of zero tolerance towards all forms of corruption, bribery and related violations by both internal and external parties.

Periodically, dissemination of information is carried out to divisions and branches regarding anti-corruption policies and standard operating procedures (SOP) for all employees to jointly anticipate actions that can cause damage to Bank Mayapada. Dissemination of information is conducted through internal communication means and channels, such as circular letters, emails, intranets, and internal magazines.

In addition, the Bank has conducted anti-corruption training for 77 employees. As a result of shared commitment and awareness towards anti-corruption, no incidents of violations or cases of corruption were reported throughout 2022. In line with the commitment to corruption prevention, Bank Mayapada is currently considering the implementation of ISO 37001:2016 on the Anti-Bribery Management System (ABMS).

Implementation of Whistleblowing and Anti-Fraud System

Bank Mayapada takes the issue of fraud seriously and is committed to preventing it. The implementation of anti-fraud policy is managed by the Fraud Banking Investigation (FBI) Division, which has drafted the Guideline for the Anti-Fraud Strategy Implementation. The guidelines were enacted through DIR Decree No. 08/SK/DIR/V/2012 and have been updated to align with the Board of Directors' Decree No. 047/SK/DIR/III/2020.

Information on the anti-fraud policy is disseminated through various internal communication channels, such as circulars, email, intranet and x-banners. This ensures that all employees are informed about the importance of preventing fraud and understand the information necessary to do so.

The Anti-Fraud Strategy at Bank Mayapada rests on four pillars which are important components of its overall policy framework. This strategy is carried out through a well-structured Fraud Control System that includes prevention, detection, investigation,

prevention, detection, investigation, reporting and sanctions, as well as monitoring, evaluation and follow-up. These elements work together to ensure that banks can effectively identify and respond to anti-fraud.

Divisi FBI memiliki peran penting dalam penerapan *whistleblowing system* yang efektif. Divisi FBI bertanggung jawab meninjau dan menanggapi secara menyeluruh setiap laporan tentang potensi pelanggaran. Setelah investigasi selesai, Divisi FBI akan menyampaikan temuannya kepada manajemen Bank Mayapada dan Bank Indonesia. Dalam melaksanakan tugas pengawasan dan tindak lanjutnya, pekerjaan Divisi FBI meliputi:

1. Pemantauan insiden *fraud* dengan peraturan dan undang-undang internal.
2. Evaluasi insiden *fraud* dan *review* sistem pengendalian *fraud* secara berkala.
3. Tindak lanjut hasil evaluasi untuk meningkatkan sistem pengendalian internal dan mencegah terulangnya *fraud*.

Pada tahun 2022, Bank Mayapada menerima 0 (nihil) laporan yang telah diusut oleh Divisi FBI. Kasus ini diselesaikan pada tahun yang sama, dan Divisi FBI terus memantau setiap kejadian *fraud*. Untuk melaporkan kejadian *fraud*, siapa pun dapat menghubungi melalui *email* di fraud.banking@bankmayapada.com atau dengan menelepon 081808605763.

Di sisi lain, Bank telah mengambil pendekatan proaktif untuk meningkatkan pengendalian *fraud* dengan membentuk Security Operation Center (SOC) di Divisi Teknologi Informasi. Bank memanfaatkan teknologi untuk peningkatan keamanan, termasuk pemasangan kamera *Closed-Circuit Television* (CCTV) di seluruh lokasi ATM, area kerja *frontliner*, ruang penyimpanan kas tunai, serta *zona fraud hotspots* di kantor pusat dan kantor cabang.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [2-29]

Untuk membina hubungan yang erat dengan pemangku kepentingan, Bank Mayapada secara rutin melakukan kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan enam kelompok pemangku kepentingan utama. Kelompok-kelompok ini diidentifikasi melalui proses pemetaan komprehensif yang mempertimbangkan kedekatan (*proximity*) dan kepentingan (*level of interest*). Proses pemetaan ini ditinjau secara berkala agar selaras dengan tujuan bisnis Bank yang terus berkembang.

Bank Mayapada secara rutin berkomunikasi dengan pemangku kepentingan internal maupun eksternal melalui berbagai saluran. Pemangku kepentingan internal dijangkau melalui dialog dan pertemuan, sementara pemangku kepentingan eksternal dilibatkan melalui aktivitas perbankan, pertemuan bisnis, dan seminar.

reporting and sanctions, as well as monitoring, evaluation and follow-up. These elements work together to ensure that banks can effectively identify and respond to anti-fraud.

The FBI Division has an important role in implementing an effective whistleblowing system. FBI Division is responsible for thoroughly reviewing and responding to any reports of potential violations. After the investigation is complete, the FBI Division will convey its findings to the management of Bank Mayapada and Bank Indonesia. In performing its supervisory and follow-up duties, the work of the FBI Division covers several key areas, including:

1. Monitoring of fraud incidents with internal regulations and laws.
2. Evaluation of fraud incidents and periodic review of fraud control system.
3. Follow up on evaluation results to improve the internal control system and prevent fraud recurrence.

In 2022, Bank Mayapada received 0 (nil) report, which was promptly investigated by the FBI Division. The case was resolved in the same year, and the FBI Division continues to monitor for any instances of fraud. To report any instances of fraud, anyone may reach out through email at fraud.banking@bankmayapada.com or by calling 081808605763.

In the other hand, The Bank has taken a proactive approach to enhancing fraud control by establishing a Security Operation Center (SOC) within the Information Technology Division. The Bank leverages technology for increased security, including the deployment of *Closed-Circuit Television* (CCTV) cameras at all ATM locations, front-line work areas, cash storage rooms, as well as high-risk fraud zones at the headquarters and branch offices.

Stakeholder Engagement [2-29]

To foster meaningful engagement and relationships with its stakeholders, Bank Mayapada regularly conducts activities tailored to the interests and needs of its six key stakeholder groups. These groups are identified through a comprehensive mapping process that takes into consideration proximity and level of interest. This mapping process is regularly reviewed to align with the Bank's evolving business objectives.

Bank Mayapada regularly communicates with both internal and external stakeholders through various channels. Internal stakeholders are reached through dialogue and meetings, while external stakeholders are engaged through banking activities, business meetings, and seminars.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [2-29]
Stakeholder Engagement [2-29]

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Metodologi Pendekatan & Manajemen Approach Methodology & Management		Respons Bank Mayapada Bank Mayapada's Response
	Pertemuan/Sarana Pelibatan, Frekuensi Meeting/Mean of Engagement, Frequency	Topik Signifikan, Kebutuhan, & Perhatian Significant Topics, Needs, & Concerns	
Pemegang Saham Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) dan RUPS Luar Biasa (RUPSLB) minimal sekali setahun Quarterly Report, setiap triwulan Laporan Tahunan, satu kali dalam satu tahun Laporan Keberlanjutan, satu kali dalam satu tahun 	<ul style="list-style-type: none"> Kinerja keuangan Kinerja non-keuangan Rencana dan strategi bisnis 	<ul style="list-style-type: none"> Membuat laporan keuangan Membuat laporan tahunan Membuat laporan keberlanjutan Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB
Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> Annual General Meeting of Shareholders (AGMS) and Extraordinary GMS (EGMS) at least once a year Quarterly Report, every quarter Annual Report, once a year Sustainability Report, once a year 	<ul style="list-style-type: none"> Financial performance Non-financial performance Business plan and strategies 	<ul style="list-style-type: none"> Preparing financial statements Preparing annual reports Preparing sustainability reports Holding AGMS and EGMS
Karyawan Employee	<ul style="list-style-type: none"> Media internal MyPortal yang dapat diakses sewaktu-waktu Rapat internal sesuai dengan kebutuhan Sharing Session, secara berkala 	<ul style="list-style-type: none"> Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan Penilaian kinerja Kesempatan jenjang karier Pengembangan karier, pelatihan dan pendidikan Kesehatan dan keselamatan kerja 	<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 jenjang karier
Employee	<ul style="list-style-type: none"> Internal media MyPortal that can be accessed any time Internal meeting as needed Sharing Session, periodically 	<ul style="list-style-type: none"> Industrial relations and welfare-related matters Performance assessment Career path opportunities Career development, training and education Occupational Health and Safety 	<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 Conducting training and competency development Policy on job evaluation and career path

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Metodologi Pendekatan & Manajemen Approach Methodology & Management		Respons Bank Mayapada Bank Mayapada's Response
	Pertemuan/Sarana Pelibatan, Frekuensi Meeting/Mean of Engagement, Frequency	Topik Signifikan, Kebutuhan, & Perhatian Significant Topics, Needs, & Concerns	
Nasabah Customer	<ul style="list-style-type: none"> Aktivitas perbankan di kantor cabang, setiap saat Interaksi melalui call center, 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 24 jam Menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima Mengembangkan inovasi produk dan layanan perbankan Melakukan survei kepuasan nasabah Menjaga privasi nasabah dengan memperkuat sistem teknologi informasi
Customer	<ul style="list-style-type: none"> Banking activities in branch office at any time Via call center, website, at any time Site visit as per need 	<ul style="list-style-type: none"> Information on banking products and services Providing solution to issues in transactions, using banking products and/or services Customer privacy data and data security 	<ul style="list-style-type: none"> Providing 24-hour communication media Responding and following up the complaints received Developing innovations in banking products and services Conducting customer satisfaction survey Maintaining customer privacy by strengthening information technology system
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 Analisis risiko dalam pemberian kredit Pelaksanaan anti-fraud dan antikorupsi, APU & PPT Green banking Inklusi dan literasi keuangan Keuangan berkelanjutan 	<ul style="list-style-type: none"> Melaksanakan kepatuhan Menyusun RAKB Menyusun laporan tahunan & laporan keberlanjutan Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK Menerapkan keuangan berkelanjutan Meningkatkan jangkauan akses perbankan
Regulator	<ul style="list-style-type: none"> Compliance report, at least once a year Announcement proof of AGMS and EGMS, summary of Financial Statements, at least once a year Monthly report, Public Expose planning, at least once a year Attending the invitation from the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), whenever required 	<ul style="list-style-type: none"> GCG compliance and implementation Risk analysis in lending credit Implementation of anti-fraud and anti-corruption, APU/PPT Green banking Financial inclusion and literacy Sustainable finance 	<ul style="list-style-type: none"> Performing compliance Preparing SFAP Preparing annual report and sustainability report Responding to OJK recommendations Implementing sustainable finance Expanding the banking access coverage

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Metodologi Pendekatan & Manajemen Approach Methodology & Management		Respons Bank Mayapada Bank Mayapada's Response
	Pertemuan/Sarana Pelibatan, Frekuensi Meeting/Mean of Engagement, Frequency	Topik Signifikan, Kebutuhan, & Perhatian Significant Topics, Needs, & Concerns	
Mitra Bisnis Business Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Interaksi melalui pengajuan kontrak kerja sama sesuai waktu yang 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 • Sosialisasi kebijakan dan kode etik • Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik • Melakukan pembayaran tepat waktu
	<ul style="list-style-type: none"> • Interaction through cooperation contract submission, if necessary • Meeting with Logistics and Procurement Division, if necessary, at least once a year 	<ul style="list-style-type: none"> • Mutually beneficial relationship • Procurement of goods and/or services • Types of needs/specifications • Fair contract work, which has been agreed on by two parties • On time payment 	<ul style="list-style-type: none"> • Providing information required for procurement process • Dissemination on policies and code of conduct • Establishing good business communication and cooperation • Making payments on time
Masyarakat Community	<p>Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan sesuai kebutuhan</p> <p>Implementation of corporate social responsibility as per needs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Program beasiswa • Bantuan sosial • Lapangan kerja 	<p>Realisasi kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan</p> <p>Realization of corporate social responsibility activities</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Scholarship program • Social assistance • Employment 	

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
Responsibility on Sustainable Financial Products and/or Services Development



Rantai Pasokan [2-6]

Operasi bisnis yang efisien sangat bergantung pada rantai pasokan dan praktik pengadaan yang efektif. Bank Mayapada mengoptimalkan pengadaan internal yang mencakup seleksi vendor, manajemen kontrak kerja, manajemen pengadaan barang dan jasa, sistem pengadaan, logistik, dan kepatuhan. Bank memastikan kepatuhan terhadap standar dan kesetaraan yang adil dalam memilih dan membina hubungan dengan mitra kerja.

Bank Mayapada bermitra dengan vendor dan pemasok yang menawarkan beragam produk dan layanan, termasuk peralatan kantor, pramukarya, layanan transportasi, layanan konsultasi, layanan keamanan, dan perguruan tinggi. Dengan kerja sama jaringan mitra yang luas, Bank mampu memenuhi beragam kebutuhan operasionalnya.

Untuk mendukung penerapan keberlanjutan, kriteria berikut telah ditetapkan sebagai persyaratan bagi vendor dan pemasok:

- Akuntabel;
- Memiliki kualitas barang yang baik dan sesuai standar yang diperlukan;
- Memiliki reputasi yang baik dan tepat waktu.

Supply Chain [2-6]

Efficient business operations depend heavily on effective supply chain and procurement practices. Bank Mayapada optimizes internal procurement which includes vendor selection, work contract management, goods and services procurement management, procurement systems, logistics and compliance. The Bank ensures compliance with fair standards and equality in selecting and fostering relationships with partners.

Bank Mayapada cooperates with a diverse range of vendors and suppliers who offer a variety of products and services, including office supplies and equipment, support staff, transportation services, consulting services, security services, and universities. By working with a broad network of providers, the Bank is able to meet the diverse needs of its operations.

To promote the implementation of sustainability, the following criteria have been established as requirements for vendors and suppliers:

- *Accountable;*
- *Have good quality goods and meet the required standards;*
- *Have a good reputation and on time.*

Pencapaian Kinerja Ekonomi

Tahun 2022 merupakan tahun yang penuh tantangan akibat ketidakpastian global yang diawali perang Ukraina dan disertai kenaikan inflasi. Meskipun demikian, Indonesia berhasil mengendalikan pandemi dan mengakhiri pembatasan PPKM. Indonesia berhasil menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang baik dan menjaga inflasi yang relatif stabil. Hal ini memberikan prospek positif bagi perekonomian nasional.

Bank telah mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan pengelolaan neraca dan risiko kredit, mengoptimalkan pembiayaan untuk bisnis ramah lingkungan, dan mengembangkan layanan digital. Langkah ini telah berdampak positif kepada kinerja ekonomi yang tangguh dalam menghadapi ketidakpastian ekonomi global. Per Desember 2022, pendapatan bunga tercatat sebesar Rp7,72 triliun, meningkat 21,79% dari tahun sebelumnya, dan laba bersih tercatat sebesar Rp26,00 miliar, turun 41,09%. Namun demikian, ekonomi global mengalami perlambatan dan ketidakpastian yang ikut mempengaruhi kinerja ekonomi Bank.

Achievement of Economic Performance

The year 2022 was a challenging year due to global uncertainties that began with the Ukraine war and was compounded by increasing inflation. Nonetheless, Indonesia managed to control the pandemic and lifted CARE restrictions. Indonesia achieved positive economic growth and maintained relatively stable inflation. This provided a positive prospect for the national economy.

The Bank has taken several strategic steps to improve balance sheet and credit risk management, optimize financing for environmentally friendly businesses, and develop digital services. These steps have had a positive impact on economic performance which is resilient in the face of global economic uncertainty. As of December 2022, the interest income was Rp7.72 trillion, which increased by 21.79% from the previous year, and net profit was recorded at Rp26.00 billion or decreased by 41.09%. Nonetheless, the global economy experienced a slowdown and uncertainty which also affected the Bank's economic performance.

Jumlah Pemasok dan Nilai Kontrak Pekerjaan [204-1]
Number of Suppliers and Value of Work Contracts [204-1]

Jenis Pemasok Type of Supplier	Pengadaan Barang - Procurement of Goods		Pengadaan Jasa - Procurement of Services	
	Jumlah Pemasok Number of Suppliers	Nilai Kontrak (Rupiah) Value of Work Contract (Rupiah)	Jumlah Pemasok Number of Suppliers	Nilai Kontrak (Rupiah) Value of Work Contract (Rupiah)
Lokal/Nasional Local/National	130	89,427,275,115	308	275,495,141,055
Jumlah Total	130	89,427,275,115	308	275,495,141,055

Keterangan:
- Data meliputi vendor yang dipotong PPh 23 dan berada di wilayah Jakarta.
- Terdapat beberapa vendor yang telah memiliki NPWP namun tidak melakukan koordinasi ke Kantor Pusat, hanya koordinasi dengan cabang.

Note:
- The data includes vendors with withheld income tax 23 and domiciled in the Jakarta area.
- There are several vendors who already have taxpayer number (NPWP) but do not coordinate with the Head Office, only coordinate with branches.

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

Uraian - Description	2022	2021	2020
A. Nilai Ekonomi Dihasilkan - Economic Value Generated			
Pendapatan bunga Interest income	7,715,432	6,334,857	5,194,786
Pendapatan operasional lainnya Other operating income	80,699	1,052,597	1,478,177
Jumlah nilai ekonomi dihasilkan Total economic value generated	7,796,131	7,387,454	6,672,963
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan - Economic Value Distributed			
Biaya operasi Operating costs	1,102,160	649,339	726,341
Pengeluaran untuk karyawan (gaji dan tunjangan) Expenditures for employees (salary and benefits)	694,842	692,405	802,703
Dividen Dividends	0	0	0
Pajak pada pemerintah Government taxes	35,780	45,764	67,968
Pengeluaran untuk kegiatan sosial dan kemasyarakatan Expenditures for social and community activities	52,121	29,973	13,409
Jumlah nilai ekonomi didistribusikan Total economic value distributed	1,884,903	1,417,481	1,610,421
C. Nilai Ekonomi Ditahan - Economic Value Retained			
Jumlah nilai ekonomi ditahan (C = A - B) Total economic value retained (C = A - B)	5,911,228	5,969,973	5,062,542

Portofolio Kredit

Bank Mayapada mencatatkan pertumbuhan kredit yang positif di tahun 2022. Portofolio kredit yang disalurkan meningkat 33,30% (YoY), mencapai total Rp94,52 triliun, atau 115,20% melampaui target yang ditetapkan tahun ini. Segmen kredit korporasi menjadi kontributor terbesar pertumbuhan tahun ini.

Di sisi lain, sebagai wujud komitmen terhadap penerapan keuangan berkelanjutan, Bank Mayapada menyalurkan kredit pada pelaku usaha yang termasuk dalam KKUB.

Credit Portfolio

Bank Mayapada recorded a positive credit growth in 2022. The portfolio of loan disbursements was increased by 33.30% (YoY), reaching a total of Rp94.52 trillion, surpassing its target set for the year by 115.20%. The corporate credit segment was the largest contributor to this growth.

On the other hand, Bank Mayapada is also committed to implementing sustainable finance by providing KKUB loans.

Portofolio Kredit Berdasarkan Segmen Usaha (Rp Miliar) [FS6]
Credit Portfolio by Business Segment (Rp Billion) [FS6]

Segmen Usaha - Business Segment	2022	2021
Korporasi Corporate	93,785	60,018
UMKM MSME	1,062	886
Konsumtif Consumptive	677	123
Jumlah Total	94,524	61,027

Portofolio Kredit KKUB Berdasarkan Segmen Usaha (Rp Miliar)
KKUB Credit Portfolio by Business Segment (Rp Billion)

Segmen Usaha - Business Segment	2022	2021
Korporasi Corporate	1,120	1,152
UMKM MSME	1,062	886
Jumlah Total	2,182	2.038

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

Di tahun 2022, Bank Mayapada menyalurkan kredit KKUB non-UMKM sebesar Rp1,12 triliun. Pinjaman ini disalurkan kepada usaha yang melakukan pembangunan gedung, apartemen, dan perumahan yang ramah lingkungan, dan kegiatan usaha lain yang ramah lingkungan. Adapun, Bank telah menyajikan laporan portofolio kredit KKUB berdasarkan segmen usaha, namun belum memetakan aktivitas penyaluran kredit berdasarkan wilayah operasional. [FS6]

Pada tahun 2022, komposisi terbesar dari kredit KKUB non-UMKM disalurkan kepada sektor konstruksi berwawasan lingkungan dan disalurkan pada sektor real estate yang berwawasan lingkungan. Bank Mayapada mengutamakan penyaluran kredit kepada usaha di sektor konstruksi dan retail/perdagangan yang memenuhi standar izin lingkungan.

Financing in the category of Non-SME Sustainable Business Activities Category (KKUB)

In 2022, Bank Mayapada disbursing non-MSME KKUB loans of Rp1.12 trillion. These loans were disbursed to businesses engaged in environmentally responsible practices, including the construction of eco-friendly buildings, apartments, and real estate, and other environmentally sustainable business activities. At the same time, the Bank has reported the KKUB loan portfolio based on business segments but has not mapped out the loan based on operational areas. [FS6]

In 2022, the largest composition of non-MSME KKUB loans was channeled to the environmentally friendly construction sector and distributed to the environmentally friendly real estate sector. Bank Mayapada prioritized lending to businesses in the construction and retail/trade sectors that met environmental permit standards.

Pembiayaan pada UMKM

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan penting dalam menopang pertumbuhan dan stabilitas ekonomi Indonesia. Pemerintah telah menerapkan kebijakan dan langkah-langkah yang efektif untuk membantu sektor UMKM pulih dari pascapandemi. Selain itu, OJK dan Bank ikut berperan dengan memperpanjang restrukturisasi yang disebabkan pandemi dan mendukung pembiayaan UMKM.

Bank Mayapada memberikan pembiayaan UMKM sebagai bagian dari pelaksanaan KKUB. Portofolio kredit UMKM secara keseluruhan mencapai Rp1,06 triliun atau 1,13% dari total kredit bank.

Financing for MSMEs

The Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) sector plays an important role in supporting Indonesia's economic growth and stability. The government has implemented effective policies and measures to help the MSME sector recover from the post-pandemic. In addition, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) and banks played a role in extending the restructuring program caused by the pandemic and supporting MSME financing.

Bank Mayapada performs MSME financing as part of the implementation of the KKUB. The MSME loan portfolio was Rp1.06 trillion or 1.13% of total bank loans.



Portofolio Kredit UMKM
MSME Credit Portfolio

Uraian - Description	2022	2021
Jumlah kredit sektor UMKM (Rp miliar) Total credit for the MSME sector (billion Rp)	1,062	886
Persentase jumlah kredit UMKM terhadap total kredit (%) Percentage of MSME loans to total loans (%)	1.13	1.45

Restrukturisasi Kredit

Pada tahun 2022, pemerintah dan OJK melanjutkan upaya untuk mendukung pemulihan ekonomi setelah berakhirnya pembatasan PPKM terkait pandemi. OJK memperpanjang restrukturisasi kredit hingga 2024 untuk memperkuat stabilitas sektor jasa keuangan.

Bank Mayapada turut berperan mendukung program pemerintah Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) dengan menawarkan restrukturisasi kredit kepada debitur yang memenuhi syarat. Berdasarkan penilaian atas situasi masing-masing debitur, rencana restrukturisasi disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan. Hingga akhir tahun, Bank Mayapada telah memberikan restrukturisasi kredit kepada 1.183 debitur dengan total Rp0,4 triliun atau 0,40% dari total kredit.

Credit Restructuring

In 2022, the government and OJK continued efforts to support economic recovery following the end of pandemic-related restrictions. OJK extended credit restructuring until 2024 to strengthen financial services sector stability.

Bank Mayapada plays a role in supporting the Government of National Economic Recovery (PEN) program by offering credit restructuring to debtors who meet the requirements. Based on an assessment of the situation of each debtor, the restructuring plan is adjusted to meet the needs. During 2022, Bank Mayapada provided a credit restructuring to 1,183 debtors with a total of Rp0.4 trillion or 0.40% of total loans.

Kinerja Sosial

Social Performance

Perekrutan dan Perputaran Karyawan [401-1]

Pada tahun 2022, Bank mencatat tingkat perputaran karyawan sebesar 27,45% dengan 299 karyawan baru dan 765 karyawan meninggalkan perusahaan. Untuk mendorong terciptanya lingkungan kerja yang harmonis dan hubungan industrial yang positif, Bank Mayapada terus berupaya untuk meminimalkan tingkat turnover.

Employee Recruitment and Turnover [401-1]

In 2022, the bank had a 27.45% employee turnover rate with 299 new hires and 765 employees leaving the company. To promote a harmonious work environment and positive industrial relations, Bank Mayapada continuously strives to minimize the turnover rate.

Perputaran Karyawan Berdasarkan Gender [401-1]

Employee Turnover by Gender [401-1]

Keterangan Description	2022		2021		2020	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Karyawan masuk Incoming employees	138	161	93	159	51	59
Karyawan keluar, karena: Outgoing employees due to:						
- Mengundurkan diri Resigning	431	311	128	164	125	165
- Pensiun Retirement	12	9	8	10	2	4
- Meninggal Passed away	2	0	5	3	5	1
Tingkat perputaran Turnover Rate	27.45%		9.78%		9.10%	

Perputaran Karyawan Berdasarkan Usia [401-1]

Employee Turnover by Age [401-1]

Keterangan Description	2022			
	21-30	31-40	40-50	>50
Karyawan masuk Incoming employees	203	67	24	5
Karyawan keluar, karena: Outgoing employees due to:				
- Mengundurkan diri Resigning	232	301	183	26
- Pensiun Retirement	0	0	0	21
- Meninggal Passed away	0	0	1	1

Menghargai Prinsip-Prinsip Hak Asasi Manusia (HAM)

Di Bank Mayapada, kami menghormati hak asasi manusia dalam semua aspek operasional, termasuk pengelolaan SDM dan hubungan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, manajemen SDM sangat menekankan prinsip-prinsip hak asasi manusia universal untuk memastikan bahwa Bank mempertahankan standar etika dan integritas dalam lingkungan kerja.

Respecting the Principles of Human Rights

At Bank Mayapada, we respect human rights in all operational aspects, including HR management and stakeholder relations. Therefore, HR management places great emphasis on universal human rights principles to ensure that the Bank maintains the standards of ethics and integrity in working environment.

Kesetaraan dan Keberagaman

Bank Mayapada menghargai kesetaraan dan keragaman dalam pengelolaan SDM, terlepas dari latar belakang agama, suku, ras, atau jenis kelamin. Bank memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan dalam pengembangan karier berdasarkan kompetensi dan kebutuhan. Kebijakan ini dirinci dalam Bab III Pasal 13 Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Perseroan.

Equality and Diversity

Bank Mayapada values equality and diversity in HR management, regardless of religious background, ethnicity, race, or gender. The Bank provides equal opportunities for all employees in career development based on competence and needs. This policy is detailed in Chapter III Article 13 of the Company's Collective Labor Agreement (CLA).

Karyawan Berdasarkan Gender

Employees by Gender

Gender	2022	2021	2020
Laki-laki Male	1,236	1,549	1,589
Perempuan Female	1,551	1,704	1,730
Jumlah Total	2,787	3,253	3,319

Karyawan Perempuan Dibandingkan Total Karyawan

Female Employees to Total Employees



Keberagaman Komposisi dan Struktur Manajemen Tahun 2022 [405-1]
Diversity of Management Composition and Structure in 2022 [405-1]

Kelompok Jabatan <i>Position Group</i>	Gender		Kelompok Usia - <i>Age Group</i>		
	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	<30	31-50	>51
Komisaris dan Direktur <i>Commissioners and Directors</i>	12	0	0	4	8
Kepala Divisi dan Area Manager MMU <i>MMU Division Heads and Area Managers</i>	25	9	0	16	18
Kepala Bagian dan Kepala Grup <i>Department Heads and Group Heads</i>	124	152	13	193	70
Kepala Seksi dan Komite <i>Heads of Sections and Committees</i>	140	214	40	279	35
Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu <i>Branch and Sub-Branch Leaders</i>	51	76	0	79	48
Pimpinan Unit MMU <i>MMU Unit Heads</i>	27	1	0	26	2
Staf Senior <i>Senior Staff</i>	11	7	1	13	4
Staf <i>Staff</i>	831	1,076	905	937	65
Wakil Kepala Bagian dan Wakil Kepala Divisi <i>Department Deputy Heads and Division Deputy Heads</i>	11	5	0	8	8
Wakil Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu <i>Branch and Sub-Branch Deputy Leaders</i>	4	11	0	7	8
Jumlah Total	1,236	1,551	959	1,562	266

Usia Minimum Bekerja dan Waktu Kerja

Sesuai peraturan ketenagakerjaan, Bank Mayapada memastikan tidak ada pekerja anak atau kerja paksa di perusahaan. Seluruh karyawan harus berusia minimal 18 tahun. Bank juga menekankan tersedianya lingkungan kerja yang aman dan layak bagi seluruh karyawan. Berdasarkan PKB Bab V Pasal 20, Bank memastikan keseimbangan kehidupan kerja yang sehat bagi karyawan dengan kesepakatan jam kerja, waktu istirahat, dan cuti.

Hak Cuti [401-3]

Bank Mayapada memberikan hak cuti melahirkan selama 90 hari kalender. Pada tahun 2022, 83 karyawan wanita memanfaatkan tunjangan ini dan telah kembali bekerja. Selain itu, Bank Mayapada telah memiliki kebijakan cuti *parental leave* bagi karyawan laki-laki untuk keperluan kelahiran buah hatinya atau menemani istri melahirkan. Pada tahun 2022, 7 karyawan laki-laki memanfaatkan cuti ini dan telah kembali bekerja.

Bank Mayapada juga memberikan karyawan hak cuti untuk ibadah haji selama 40 hari dan memastikan kesempatan untuk kembali bekerja setelah cuti selesai. Setelah berakhirnya PPKM di 2022, tunjangan cuti ibadah haji telah digunakan oleh 1 karyawan.

Kebebasan Berpendapat dan Berserikat

Bank Mayapada mendukung kebebasan berekspresi dan mendorong hubungan industrial yang harmonis melalui kebebasan berserikat. Kegiatan berserikat ini difasilitasi melalui Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) yang beranggotakan perwakilan manajemen dan karyawan.

SPBM berperan dalam menyusun dan memperbaharui PKB. Selain itu, SPBM juga berpartisipasi dalam pelaksanaan rapat bipartit/tripartit. Sepanjang tahun 2022, SPBM telah ikut serta dalam forum kemitraan dan rapat sebanyak 2 kali.

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [2-30]

Bank Mayapada dan serikat pekerja SPBM, telah menyepakati PKB sebagai kebijakan untuk mengatur hak dan kewajiban seluruh karyawan. PKB ditinjau setiap dua tahun untuk memastikan relevansi dan penerapannya terhadap kondisi terkini. PKB yang berlaku selama periode laporan adalah PKB periode 2021-2023.

Minimum Age and Working Hours

In accordance with labor regulations, Bank Mayapada ensures that there is no child labor or forced labor at the company. All employees must be at least 18 years old. The Bank also emphasizes the availability of a safe and proper work environment for all employees. Based on the CLA Chapter V Article 20, the Bank ensures a healthy work-life balance for employees with agreements on working hours, rest periods and leave.

Leave Entitlements [401-3]

Bank Mayapada provides maternity leave for female employees a 90-day. In 2022, 83 female employees take advantage of this leave and have returned to work. In addition, Bank Mayapada has a *parental leave* policy for male employees to support or accompany their wives when they give birth. In 2022, 7 male employees took advantage of this leave and have returned to work.

Bank Mayapada also gives employees the right to leave for pilgrimage for 40 days and ensures the opportunity to return to work after the leave is over. After the end of CARE restriction policy in 2022, the pilgrimage leave has been taken by 1 employee.

Freedom of Opinion and Association

Bank Mayapada upholds the value of freedom of expression and fosters a harmonious relationship by supporting freedom of association. This union activity is facilitated through the labor union of Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) which consists of representatives from both management and employees.

The SPBM plays a vital role in drafting and updating the CLA. In addition, SPBM also participates in bipartite/tripartite meetings. In 2022, the SPBM participated in partnership forums and 2 meetings.

Collective Labor Agreement (CLA) [2-30]

Bank Mayapada and the SPBM workers union have agreed on CLA as a policy to regulate the rights and obligations of all employees. The CLA is reviewed every two years to ensure its relevance and application to current conditions. The CLA in effect during the reporting period was the CLA for the 2021-2023 period.

Remunerasi Karyawan [401-2] [405-2] [FS2]

Bank Mayapada memiliki kebijakan remunerasi yang mengacu pada peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Selain itu, kebijakan remunerasi dirancang untuk memberikan kompensasi yang kompetitif dan menarik yang meliputi gaji pokok, tunjangan, dan berbagai insentif. Remunerasi ditentukan berdasarkan status kepegawaian, jenjang jabatan, prestasi kerja, dan masa kerja. Kebijakan remunerasi memperhatikan keadilan dan konsistensi, tanpa adanya diskriminasi atas ras, agama, dan jenis kelamin.

Employee Remuneration [401-2] [405-2] [FS2]

Bank Mayapada has a remuneration policy that refers to the applicable labor regulations. In addition, remuneration policy is designed to provide competitive and attractive compensation which includes basic salary, benefits, and various incentives. Remuneration is determined based on employment status, position level, work performance, and years of service. The remuneration policy ensures fairness and consistency, without discrimination against any race, religion, and gender.

Komponen Remunerasi dan Tunjangan Berdasarkan Status Ketenagakerjaan [401-2]

Components of Remuneration and Benefits by Employment Status [401-2]

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

Remunerasi karyawan pada posisi *entry level*, tidak ada yang di bawah Upah Minimum Provinsi (UMP) di wilayah kerjanya. Kebijakan ini berlaku untuk seluruh kantor cabang di seluruh Indonesia.

There is no remuneration for employees at the entry level under the Provincial Minimum Wage for each work area of employment. This policy applies to all branches across Indonesia.

Kewajiban Rencana Manfaat Pasti untuk Pensiun [201-3]

Bank Mayapada, melalui BPJS Ketenagakerjaan memberikan program manfaat pensiun bagi seluruh pegawai tetap. Perusahaan dan karyawan masing-masing berkewajiban untuk memberikan kontribusi 1% setiap bulan terhadap dana pensiun. Sesuai PKB Bab 12 Pasal 66, kebijakan usia pensiun bagi karyawan adalah 57 tahun. Pada tahun 2022, Bank membagikan uang pesangon sebesar Rp37.734.626.341 kepada 21 karyawan yang telah pensiun.

Defined Benefit Plan Obligation for Retirement [201-3]

Bank Mayapada, through National Social Security Agency for Employment (BPJSTK) provides a pension benefit program for all permanent employees. The company and employees are each obligated to contribute 1% each month to the pension fund. According to CLA Chapter 12 Article 66, the retirement age policy for employees is 57 years. In 2022, the Bank distributed severance pay of Rp37,734,626,341 to 21 employees who have retired.

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Bank Mayapada mendukung kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan aman. Bank memiliki kebijakan manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang komprehensif dan melengkapi bangunan dengan alat pemadam kebakaran dan kotak P3K. Untuk memastikan pengelolaan K3 dilaksanakan dengan baik, Bank bekerja sama dengan pengelola gedung dan petugas keamanan. Selain itu, Bank telah bermitra dengan Rumah Sakit Mayapada untuk menyediakan fasilitas dan layanan kesehatan terbaik bagi seluruh karyawan.

Decent and Safe Working Environment

Bank Mayapada supports a comfortable and safe working environment. The Bank has a comprehensive Occupational Health and Safety (OHS) management policy and equips buildings with fire extinguishers and first aid kits. To ensure that OHS management is carried out properly, the Bank cooperates with building management and security officers. In addition, the Bank has partnered with Mayapada Hospital to provide the best health facilities and services for all employees.

Tetap Waspada COVID-19

Di tahun 2022, pemerintah telah mengakhiri kebijakan PPKM, namun Bank Mayapada masih tetap memiliki Tim Gugus Tugas Penanganan COVID-19. Bank Mayapada masih merasa perlu karena status COVID-19 belum berubah menjadi endemi. Bank tetap waspada dan melaksanakan protokol kesehatan yang telah disederhanakan sesuai imbauan pemerintah hingga 2023.

Remains Vigilant of COVID-19

In 2022, the government has ended the Community Activities Restrictions Enforcement, but Bank Mayapada still has a COVID-19 Handling Task Force Team. The Bank still feels it is necessary because the COVID-19 status has not changed to an endemic. The Bank remains vigilant and implements simplified health protocols in accordance with government recommendations until 2023.

Protokol pencegahan dan pengendalian COVID-19 telah disederhanakan dan meliputi:

1. Pemantauan kesehatan secara periodik melalui tes *rapid, antigen*, dan PCR untuk memastikan bahwa hanya karyawan sehat yang bekerja di kantor;
2. Sterilisasi area kerja secara periodik dengan disinfektan;
3. Pembatasan perjalanan dinas dan pertemuan tatap muka yang digantikan dengan pertemuan *virtual* dan alat komunikasi digital lainnya;
4. Penyediaan infrastruktur bekerja yang aman, seperti penyekatan area kerja antarkaryawan dan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan bekerja dari rumah;
5. Masih menyediakan unit kerja COVID-19 *Care* di bawah Divisi HC (bagian dari tim gugus tugas COVID-19) yang berfungsi sebagai pusat pengendalian COVID-19 di lingkungan Bank Mayapada.

The COVID-19 prevention and control protocol has been simplified and includes:

1. Health screening regularly through *rapid, antigen, and PCR* tests to ensure that only healthy employees work in the office;
2. Sterilize the work area regularly with disinfectants;
3. Limitation of business travel and face-to-face meetings by replacing them with virtual meetings and other digital communication tools;
4. Provision of safe work infrastructure, such as insulation of work areas between employees and information technology infrastructure to support work from home;
5. Continue providing the COVID-19 *Care* unit under the HC Division (part of the COVID-19 task force team) which functions as a COVID-19 control center within Bank Mayapada.

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

Bank Mayapada berupaya untuk menciptakan tenaga kerja yang terampil dan mudah beradaptasi yang dapat membangun perbankan yang berkelanjutan. Bank telah membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjawab kebutuhan nasabah dan industri perbankan yang selalu berubah.

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

Bank Mayapada strives to develop skilled and adaptable workforces that can support sustainable banking. The Bank has equipped employees with the necessary skills and knowledge to respond to the rising customer expectation and the ever-changing banking landscape.

Bank memberikan berbagai program pelatihan kepada karyawan yang disesuaikan berdasarkan posisi dan tingkat pengalaman. Jenis pelatihan terdiri dari *soft skill*, *hard skill*, serta manajerial dan kepemimpinan. Selain materi terkait industri perbankan, Bank juga memberikan pelatihan terkait budaya keberlanjutan, tata kelola, dan pengembangan karakter.

Bank Mayapada offers a wide range of training programs to employees, tailored to their level of experience and position. The training programs cover both technical and soft skills, as well as managerial and leadership skills. In addition to industry-related materials, we also provide training on sustainability culture, governance, and character development.

Untuk mendukung karyawan bekerja dari rumah maupun dari kantor, Bank mengkombinasikan pelatihan di kelas, *on the job training (OJT)*, *roleplay*, diskusi grup, dan pelatihan secara *virtual*. Di tahun 2022, biaya pelatihan dan pengembangan karyawan mencapai Rp18,4 miliar dengan jumlah peserta pelatihan sebanyak 9.214 peserta.

To support employees in their work-from-home and work-from-office arrangements, the Bank offer a combination of in-class, on-the-job training (OJT), role-playing, group discussions, and online training. In 2022, the cost of training and development reached Rp18.4 billion with 9,214 participants attended the programs.



Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Pelatihan 2022 [404-1, 404-2]
Average Training Hours by Training Type 2022 [404-1, 404-2]

Jenis Pelatihan Type of Training	Rerata Jam Pelatihan per Karyawan Average Training Hours per Employee
Soft skill Soft skills	4,096
Hard skill/teknis operasional Hard skills/operating technical	4,637
Manajerial dan kepemimpinan Managerial and leadership	0

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Gender 2022 [404-1]
Average Training Hours by Gender 2022 [404-1]



Rata-rata Jam Pelatihan berdasarkan Level Jabatan 2022 [404-1]
Average Training & Education Hours by Level of Position 2022 [404-1]

Level Jabatan Level of Position	Rerata Jam Pelatihan per Karyawan Average Training Hours per Employee
Manajemen Puncak Top management	6
Manajemen Madya Middle Management	2,354
Manajemen Pelaksana Lower Management	6,854

Sistem Pengelolaan Kinerja [404-3]

Bank Mayapada telah memiliki sistem pengelolaan kinerja yang mengelola dan mengevaluasi kinerja. Sistem ini menetapkan capaian Indikator Kinerja Utama (*Key Performance Indicator/KPI*) setiap individu dan divisi yang terukur dan dapat dievaluasi setiap tahun. Sistem pengelolaan kinerja memandu dan mengevaluasi kinerja dalam tiga tahap, yaitu:

- Perencanaan Kinerja**
Perencanaan kinerja dari setiap divisi dan individu menggunakan sasaran strategis sebagai fokus utama. Sasaran strategis perusahaan (*strategic objective*) ditentukan melalui pengolahan SWOT yang berasal dari faktor internal (*Strength and Weakness*) dan faktor eksternal (*Threat and Opportunity*).
- Telaah Kinerja**
Telaah kinerja dilakukan secara berkala untuk memastikan Bank bahwa implementasi aktivitas usaha yang dilakukan telah sesuai dengan perencanaan. Telaah kinerja juga membantu Bank untuk melakukan penyesuaian target atau sasaran dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal yang terjadi selama tahun berjalan.

Performance Management System [404-3]

Bank Mayapada has developed a performance management system that focus on managing and evaluating performance. The system sets *Key Performance Indicators (KPI)* of each individual and division that can be measured and evaluated every year. Performance management system guides and evaluates performance in three stages:

- Performance Planning**
Performance planning of each division and individual uses strategic objectives as the main focus. The company's strategic objectives are determined through SWOT process from internal factors (*Strength and Weakness*) and external factors (*Threats and Opportunities*).
- Performance Review**
The performance reviews are conducted regularly to assure the Bank that the implementation of the business activities carried out has been in accordance with the plan. Performance reviews also help the Bank to adjust targets or objectives by taking into account internal and external factors that occurred during the current year.

c. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan sebagai dasar penyesuaian remunerasi berbasis kinerja dan merupakan salah satu faktor penentu dalam manajemen talenta untuk pengembangan karier. Bank Mayapada melakukan penilaian kinerja minimal setahun sekali.

Literasi dan Inklusi Keuangan [FS13, FS14, FS16]

Literasi keuangan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan keuangan masyarakat. Sejak berakhirnya PPKM, Bank kembali melakukan Kegiatan Edukasi Perbankan dan *Bank Goes to School* secara tatap muka. Selain itu, Kegiatan Edukasi Perbankan dan *Bank Goes to School* secara daring juga terus ditingkatkan melalui webinar.

Pada tahun 2022, Bank menjalankan Kegiatan Edukasi Perbankan dan *Bank Goes to School* secara luring maupun daring di beberapa kantor cabang di Yogyakarta, Jayapura, Solo, Medan, Jakarta, dan Palangkaraya. Edukasi ditujukan kepada pelajar, guru, dan ibu rumah tangga dengan peserta sebanyak 289 orang. Sebagai apresiasi atas penanaman kebiasaan menabung, peserta yang membuka rekening baru tabungan SimPel diberikan hadiah seperti tas SimPel, buku tulis, buku cerita, pulpen, pensil, dan boneka. Hadiah serupa juga diberikan pada acara Hari Indonesia Menabung (Kreasi) bulan Agustus dan BIK (Bulan Inklusi Keuangan) bulan Oktober tahun 2022.

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah kondisi ketika masyarakat memahami dan memperoleh akses perbankan. Selama 2019-2022, inklusi keuangan Indonesia meningkat 8,91%. Peningkatan ini berdampak positif terhadap peningkatan literasi keuangan, kemampuan masyarakat merencanakan keuangan, dan pemerataan kesenjangan ekonomi.

Bersama Nasabah, Tetap Waspada COVID-19

Dengan berakhirnya PPKM, Bank Mayapada tetap waspada dan melaksanakan protokol kesehatan yang telah disederhanakan sesuai imbauan pemerintah hingga 2023. Beberapa protokol kesehatan masih berlaku untuk melindungi *frontliners* dan nasabah, di antaranya penggunaan masker; fasilitas cuci tangan, *hand sanitizer*, sarung tangan & alat pengukur suhu; jarak minimal; sterilisasi dengan disinfektan secara berkala; dan sosialisasi penerapan protokol kesehatan.

c. Performance Evaluation

Performance evaluation is used as the basis for performance-based remuneration adjustments and is one of the determining factors in talent management for career development. Bank Mayapada conducts performance appraisals at least once a year.

Financial Literacy and Inclusion [FS13, FS14, FS16]

Financial literacy continues to be carried out to improve the quality of public financial decision making. Since the end of CARE restriction, the Bank has resumed face-to-face Banking Education Activities and Bank Goes to School program. In addition, Banking Education Activities and Bank Goes to School programs through online platforms are also continuously improved through webinars.

In 2022, the Bank conducts Banking Education Activities and Bank Goes to School program both offline and online at several branches in Yogyakarta, Jayapura, Solo, Medan, Jakarta, and Palangkaraya. The education was aimed at students, teachers, and housewives with 289 participants. As appreciation for developing good saving habits, participants who opened new SimPel saving account were given gifts in the form of SimPel bags, notebooks, story books, pens, pencils, and dolls. These gifts were also given out at the Indonesia Saving Day (Kreasi) event in August and Financial Inclusion Month (BIK) in October 2022.

Positive and Negative Impacts of Financial Literacy and Inclusion

Financial inclusion is a condition when people understand and gain access to banking. During 2019-2022, Indonesia's financial inclusion increased by 8.91%. This increase had a positive impact on increasing financial literacy, people's ability to plan their finances, and equalizing economic disparities.

Together with Customers, Stay Vigilant of COVID-19

With the end of the Implementation of Community Activities Restrictions Enforcement, Bank Mayapada remains vigilant and implements simplified health protocols according to government appeals until 2023. Several health protocols are still in place to protect frontliners and customers, including the use of masks; hand washing facilities, hand sanitizers, gloves & temperature gauges; minimum distance; sterilization with disinfectant periodically; and dissemination of the application of health protocols.

Normalisasi pascapandemi berjalan dengan baik dan operasi bisnis perbankan dapat berlangsung lebih leluasa di 2022. Meskipun demikian, transaksi digital terus tumbuh dan semakin diandalkan karena kemudahan dan keamanan yang ditawarkan. Bank Mayapada memahami kebutuhan nasabah dan tetap melanjutkan strategi pengembangan teknologi digital dan peningkatan efisiensi.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Bank Mayapada mengelola mekanisme pengaduan terstruktur melalui Unit Mayapada Care dan Unit Layanan Pengaduan Konsumen untuk menerima saran, umpan balik, dan keluhan tentang produk dan layanan perbankan. Selain itu, Bank terbuka atas masukan dan keluhan pelapor selaku masyarakat yang merasakan dampak positif ataupun negatif atas kegiatan perbankan. Untuk itu, Bank membagi jenis pengaduan berdasarkan kebutuhan pelapor, yaitu:

1. Masyarakat selaku nasabah, melaporkan hal-hal terkait ketidakpuasan atas produk dan layanan perbankan, serta dugaan *fraud* karyawan.
2. Masyarakat umum selaku nasabah ataupun bukan nasabah, melaporkan kegiatan perusahaan yang berdampak terhadap kegiatan atau kepentingan mereka, seperti kegiatan pemasaran dan kegiatan sosial.

Bank Mayapada menjaga kerahasiaan pelapor dan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Bank Mayapada menyediakan dua saluran pengaduan:

1. MyCall (*call center* 24 jam): 1-5000-29
2. Email: customer.care@bankmayapada.com

Post-pandemic normalization went well, and banking business operations took place more freely in 2022. Nonetheless, digital transactions continue to grow and are increasingly relied on because of its convenience and security. Bank Mayapada understands the needs of customers and continues the strategy for digital technology development and efficiency optimization.

Community Grievance Mechanism

Bank Mayapada manages a structured grievance mechanism through its Mayapada Care Unit and Consumer Complaints Service Unit to receive suggestions, feedback, and complaints about its banking products and services. In addition, the Bank is open to input and complaint from complainant as members of the public who experience positive or negative impacts from banking activities. For this reason, the Bank divides the types of complaints based on the needs of the complainant, namely:

1. *The public as customers reports matters related to dissatisfaction with banking products and services, as well as allegations of employee fraud.*
2. *The public as customers or non-customers, reports company activities that impact their activities or interests, such as marketing activities and social activities.*

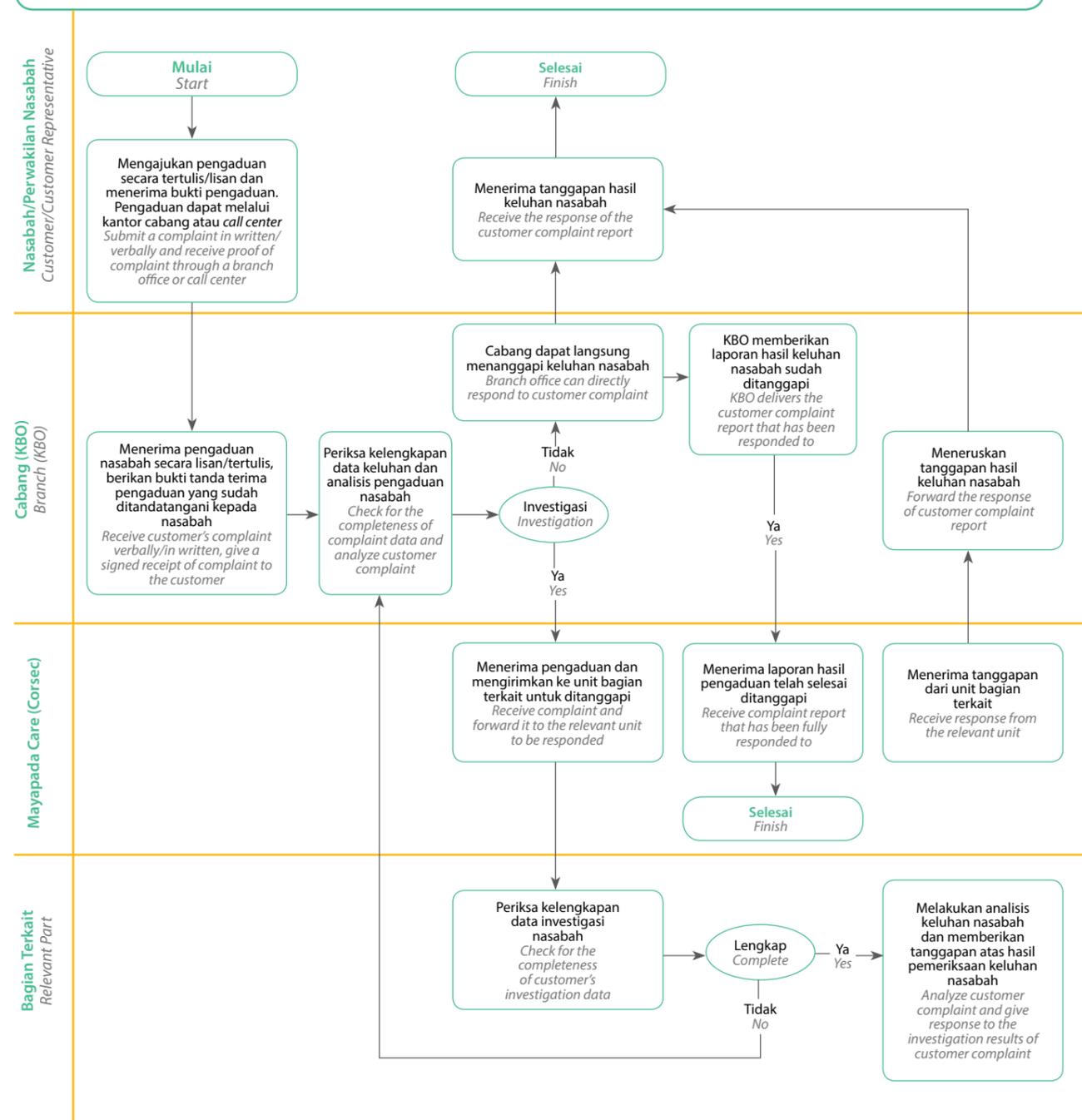
Bank Mayapada will protect the confidentiality of the complainant and follow up on the grievances in accordance with the applicable mechanism. Bank Mayapada offers two channels to submit grievances:

1. *MyCall (24-hour call center): 1-5000-29*
2. *Email: customer.care@bankmayapada.com*

Mekanisme Pengaduan Masyarakat dan Nasabah
Community and Customer Grievance Mechanism

Penanganan Keluhan Nasabah
Customer Complaint Handling

Alur Proses - Flow Chart



Sepanjang tahun 2022, Bank Mayapada menerima 6.462 panggilan telepon MyCall. Pengaduan ini sebagian besar berkaitan dengan kegagalan transaksi ATM dan *electronic banking* serta pelaporan penipuan/kejahatan digital. Berkat kerja sama yang baik, seluruh atau 100% pengaduan telah memperoleh kesepakatan dan berhasil diselesaikan sesuai *service level agreement (SLA)*.

Throughout 2022, Bank Mayapada received a total of 6,462 MyCall phone calls. These grievances were mostly related to failure of ATMs and electronic banking transactions, as well as reports of digital fraud/crime. Due to the joint collaborative efforts, all or 100% of the grievances were successfully resolved according to the *service level agreement (SLA)*.

Apabila pelapor belum merasa puas dengan solusi penyelesaian yang diberikan oleh Bank, pelapor dapat menggunakan layanan mediasi dari Bank Indonesia, OJK, ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

If complainant is not satisfied with the settlement solution provided by the Bank, complainant can use mediation services from Bank Indonesia, OJK, or Alternative Dispute Resolution Institutions.

Kinerja MyCall 2022
MyCall Performance 2022

Jenis Panggilan Telepon - Type of Calls	2022	2021
Pengaduan layanan dan produk Complaints of service and product	17%	14%
Permintaan informasi layanan dan produk Request for service and product information	53%	55%
Permintaan/registrasi layanan dan produk Request/register for services and products	30%	35%
Jumlah panggilan telepon Number of phone calls	6,462	5,441

Laporan Pengaduan yang Ditindaklanjuti dan Diselesaikan
Reports of Grievances that were Followed Up and Resolved

Uraian - Description	2022	2021	2020
Pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti Grievances received and followed up	394	603	686
Pengaduan yang diselesaikan sesuai SLA Resolved grievances in accordance with SLA	394	603	686
Persentase pengaduan yang diselesaikan Percentage of resolved grievances	100%	100%	100%

Kontribusi Sosial kepada Masyarakat

Setiap tahun, Bank Mayapada menyalurkan bantuan sosial untuk sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan kemanusiaan. Di tahun 2022, Bank Mayapada telah merealisasikan bantuan sosial sebesar Rp39,4 miliar dengan konsentrasi terbesar untuk pembangunan infrastruktur dan sumbangan.

Bank Mayapada belum mengembangkan program pemberdayaan masyarakat yang terpadu dan menyadari keterbatasan dalam program kemasyarakatan yang mayoritas masih berupa bantuan filantropi. Namun demikian, Bank memegang teguh konsep *corporate citizenship* yang memastikan operasi bisnis agar bermanfaat positif bagi masyarakat dan lingkungan. Secara terbatas, Bank Mayapada juga mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Social Contribution to Community

Every year, Bank Mayapada provides social assistance to various sectors including education, health, infrastructure, and humanitarian aid. In 2022, Bank Mayapada allocated a social assistance of Rp39.4 billion, with a focus on infrastructure development and donations.

Bank Mayapada has not yet developed an integrated community development program and is aware of limitations in social programs, as the majority of which were still in the form of philanthropic assistance. However, the Bank is committed to practicing corporate citizenship, which requires operating in a manner that positively benefits society and the environment. In a limited way, Bank Mayapada also supports the Sustainable Development Goals (SDGs).

Keberadaan Bank Mayapada tidak terlepas dari bagian lingkungan alam. Meski Bank mendukung pembiayaan KKUB dan tidak mengeksplorasi alam secara langsung, namun Bank menyadari bahwa bisnis selalu membutuhkan hasil dari alam. Kebutuhan yang tidak dapat dihindari adalah penggunaan energi yang secara signifikan berkaitan dengan operasional perbankan.

Seiring dengan strategi transformasi digital, Bank terus mengedepankan peningkatan efisiensi. Bank berupaya menghemat kertas dan energi dari kegiatan transportasi yang bersumber bahan bakar fosil.

Memahami tantangan dari jaringan unit kerja yang tersebar luas di Indonesia, Bank Mayapada belum melaporkan kinerja penggunaan kertas, air, listrik, dan limbah secara menyeluruh. Sistem pencatatan kinerja lingkungan masih hanya bersumber dari aktivitas kantor pusat dan akan terus disempurnakan.

Bank Mayapada is part of the natural environment. Although the Bank supports sustainable business activities financing and does not explore nature directly, the Bank realizes that business always need what nature gives. One that can not be avoided is the need of energy, which is significantly related to banking operations.

Along with the digital transformation strategy, the Bank continues to prioritize efficiency improvements. Bank Mayapada managed to save paper and save energy from transportation activities that are sourced by fossil fuels.

Due to the challenges posed by a wide network of work units across Indonesia, Bank Mayapada has not yet reported on the overall performance for the use of paper, water, electricity, and waste. The environmental performance calculation currently only covers head office activities, but the Bank is working to improve it.

Pengelolaan Kertas dan Material Ramah Lingkungan

Material utama yang dimanfaatkan dalam kegiatan perbankan adalah kertas. Sebagian besar kertas habis terpakai dalam kegiatan dokumentasi dan penyampaian laporan. Hanya sebagian kecil kertas yang dipakai dan dapat digunakan kembali untuk fotokopi bolak balik, *draft* surat, dan nota dinas.

Secara khusus, Bank belum menggunakan bahan bersertifikat ramah lingkungan dalam kegiatan operasi. Namun demikian, Bank mengembangkan *paperless system* yang mengurangi kertas dan secara langsung mendukung pelestarian lingkungan. Upaya pengurangan kertas dilakukan di setiap kegiatan perbankan, baik itu untuk kebutuhan kantor maupun nasabah. Inisiatif yang telah dilaksanakan, antara lain:

1. Pemanfaatan kertas bekas untuk *duplex printing*.
2. Pemanfaatan *email*, *document scanning*, dan *digital storage* untuk dokumentasi dan pelaporan.
3. Pengembangan *formless transaction*. Penarikan tunai yang sebelumnya membutuhkan tiga lembar slip, kini hanya memerlukan dua lembar alas validasi.
4. Pengembangan otomasi laporan *e-reporting*. Dengan jaringan yang terhubung *real time*, pelaporan yang sebelumnya menggunakan kertas, kini menjadi surat elektronik, seperti *e-billing*, *e-statement*, *e-filing*, serta tampilan informasi langsung dari aplikasi elektronik.

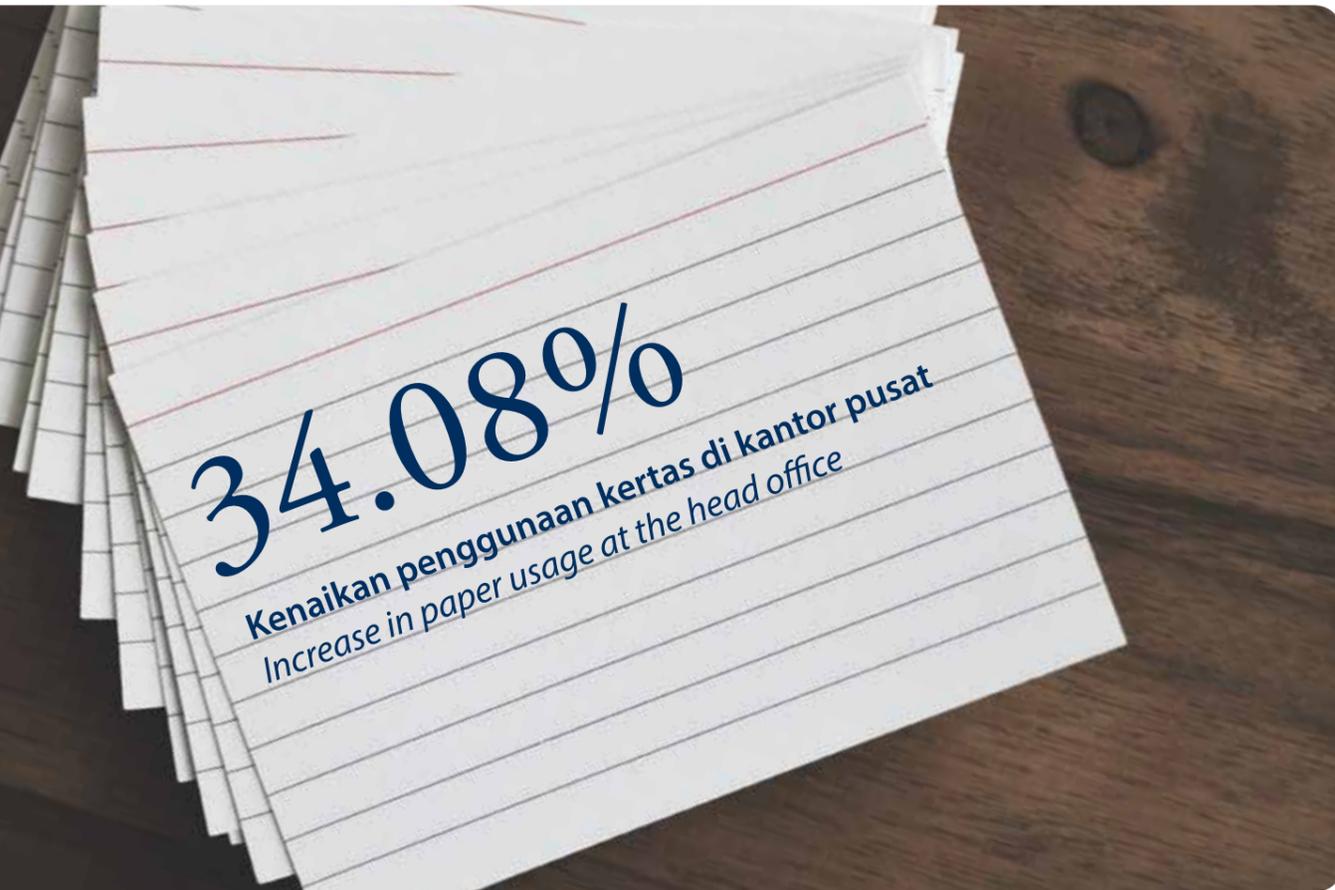
Management of Paper and Eco-Friendly Materials

The main material used in banking activities is paper. Most of the paper is used up in documentation and reporting activities. Only a small portion of used paper can be reused for back-and-forth photocopies, draft letters, and office memo.

In particular, the Bank has not used environmentally friendly certified materials in its operations. However, the Bank is developing a *paperless system* that reduces paper and directly supports environmental preservation. Efforts to reduce paper are carried out in every banking activity for the needs of both office and customer. Initiatives that have been implemented include:

1. Utilization of waste paper for duplex printing.
2. Utilization of email, document scanning, and digital storage for documentation and reporting.
3. Development of formless transactions. Cash withdrawals that previously required three slips, now only require two validation slips.
4. Development of report automation of e-reporting. With a network that is connected in real time, reporting that used to use paper has now become email, e-billing, e-statements, e-filing, as well as information shown directly from electronic applications.

Bidang - Sector	Keterangan - Description	TPB - SDGs
Pendidikan Education	<ul style="list-style-type: none"> • Beasiswa kepada mahasiswa/i berprestasi. • Scholarships for outstanding students. 	
Kesehatan Health	<ul style="list-style-type: none"> • Donor darah di Pontianak. • Blood donation in Pontianak. 	
Infrastruktur Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> • Bantuan 2 unit bus untuk Universitas Petra; • Bantuan revitalisasi pembangunan Al-Mumtadz Islamic Center; • Bantuan pembangunan ke Universitas Gajah Mada. • Assistance of 2 buses for Petra University; • Assistance for the revitalization of the construction of the Al-Mumtadz Islamic Center; • Assistance for the development of Gajah Mada University. 	
Kemanusiaan Humanitarian	<ul style="list-style-type: none"> • Bantuan sembako natal & tahun baru; • Bantuan sembako untuk bencana erupsi Gunung Semeru; • Bantuan sembako saat acara ramadhan; • Bantuan sembako bencana gempa bumi Cianjur. • Assistance of Christmas and New Year's groceries; • Assistance of groceries for the eruption disaster of Mount Semeru; • Assistance of groceries during Ramadan events; • Assistance of groceries for the Cianjur earthquake disaster. 	
Lingkungan Environmental	<ul style="list-style-type: none"> • Go Green di Jakarta dan menanam bakau di Bali. • Go Green in Jakarta and planting mangroves in Bali. 	



Penggunaan Kertas (Rim)

Paper Use (Ream)

Uraian - Description	2022	2021	2020
Kertas (A4 & F4) Paper (A4 & F4)	2,624	1,952	3,216

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

Pengelolaan Air dan Efluen

Di samping kertas, Bank juga menggunakan air untuk menunjang kegiatan perkantoran, seperti kebersihan, sanitasi, dan wudhu. Dengan lokasi Bank yang berada di area perkantoran, maka sebagian besar penggunaan air bersumber dari air PDAM dan air tanah. Seluruh air yang digunakan disalurkan melalui pembuangan air yang tersedia sesuai sistem pengelolaan manajemen gedung. Bank belum menghitung jumlah penghematan air. Namun demikian, Bank senantiasa menjalankan kampanye penghematan air.

Water and Effluent Management

Besides paper, the Bank also uses water to support office activities, such as cleaning, sanitation, and ablution. As the Bank's locations are at commercial area, most of the water used sourced from PDAM and ground water. Water that has been used is discharged through available water drainage according to the building management system. The bank has not calculated the amount of water savings. However, the Bank always echoed the water-saving campaigns.

Pengelolaan Energi

Penggunaan energi terbesar Bank Mayapada adalah listrik yang dipenuhi dari pasokan PT PLN (Persero). Bank juga mengoperasikan genset berbahan bakar solar untuk menunjang operasi (*near*) zero downtime bila terjadi pemadaman listrik. Selain itu, Bank memanfaatkan bahan bakar solar dan bensin untuk menjalankan kendaraan operasional.

Energy Management

Bank Mayapada's largest energy usage is electricity supplied by PT PLN (Persero). The Bank also operates diesel generators to support (*near*) zero downtime operations in the event of a power outage. Moreover, the Bank utilizes diesel fuel and gasoline to run operational vehicles.

Meskipun Bank belum mencatat nilai intensitas dan penghematan energi, namun Bank Mayapada telah mengoptimalkan layanan digital dan menjalankan beberapa upaya penghematan energi, antara lain:

Although the Bank has not calculated its energy intensity or savings, Bank Mayapada has optimized digital services and implemented several measures to save energy, such as:

- Penggunaan lampu jenis LED yang terbukti mampu menghemat energi dibandingkan lampu konvensional;
- Penggunaan teknologi sebagai alat komunikasi jarak jauh (*teleconference*) melalui daring, sebagai upaya membatasi perjalanan bisnis serta memfasilitasi program pelatihan *online* dan kegiatan *work from home*;
- Pengurangan waktu penggunaan lampu dan alat pendingin AC yang dirasakan tidak diperlukan.

- Using LED lights, which are proven to be more energy-efficient than conventional lights;
- Utilizing technology for teleconferencing online, limiting the need for business travel, facilitating online training programs, and accommodating work from home activities;
- Reducing unnecessary use of lights and air conditioning devices.

Penggunaan Energi

Energy Use

Sumber Energi - Energy Source	Satuan - Unit	2022	2021	2020
Listrik Electricity	kWh	259,441	204,233.18	241,851.50
BBM Fuel	Liter	31,380	32,006	38,030

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

Pengendalian Emisi

Bank Mayapada belum melakukan perhitungan emisi gas rumah kaca (GRK) yang dihasilkan dari operasional perbankan. Namun demikian, Bank telah melaksanakan penghematan energi yang secara langsung mendukung pengurangan emisi GRK.

Emission Management

Bank Mayapada has not calculated the greenhouse gas (GHG) emissions from banking operations. However, the Bank has implemented energy saving initiatives that directly support GHG emission reductions.

Selain penghematan energi, beberapa upaya untuk pengendalian emisi juga dilakukan, seperti:

Other than energy saving initiatives, Bank Mayapada has undertaken various efforts to control emissions, including:

- Memelihara mesin kendaraan operasional agar efisien dalam pembakaran bahan bakar dan memenuhi standar baku mutu emisi.
- Memastikan kendaraan telah lulus uji layak jalan.
- Menggunakan alat pemadam api (APAR) yang berbahan lebih ramah lingkungan.
- Menggunakan freon AC yang tidak mengandung *Chloro Fluoro Carbon (CFC)*.

- Conducting maintenance and repair work on operational vehicle engines to improve fuel efficiency and meet emission quality standards.
- Ensuring that all vehicles undergo regular roadworthiness tests.
- Equipping fire extinguishers made from more environmentally friendly materials.
- Using refrigerant that does not contain *Chloro Fluoro Carbon (CFC)*.

Pengelolaan Limbah

Kegiatan operasi perbankan menghasilkan limbah domestik perkantoran yang secara umum tidak tergolong dalam kategori bahan berbahaya dan beracun (B3). Hanya sebagian kecil limbah seperti tinta (*cartridge*) bekas *printer* dan limbah elektronik yang tergolong limbah B3. Pengelolaan limbah B3 dilakukan oleh pihak ketiga yang memiliki izin terhadap pengolahan limbah B3 dan limbah elektronik. Bank menyediakan tempat sampah berdasarkan jenis organik dan anorganik untuk limbah non-B3. Bank menyosialisasikan pemilahan limbah tersebut kepada karyawan. Pengolahan limbah cair non-B3, seperti air bekas pakai, dialirkan ke pembuangan air yang dikelola oleh pengelola gedung.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Bank Mayapada memiliki unit kerja di seluruh Indonesia yang semuanya berlokasi di kawasan perumahan. Kondisi ini memastikan bahwa tidak ada kegiatan yang mempengaruhi keanekaragaman hayati. Demikian pula, tidak ada flora dan fauna langka atau dilindungi yang terdaftar di International Union for Conservation of Nature (IUCN) yang terganggu oleh operasi perusahaan.

Kepatuhan Lingkungan Hidup

Dengan semua upaya Bank Mayapada dalam menjaga kelestarian alam, maka tidak terdapat pengaduan masyarakat atau kejadian di tahun 2022 yang menyebabkan denda terkait pelanggaran peraturan lingkungan.

Selain itu, Bank Mayapada secara proaktif mengelola profil risiko kepatuhan, mendorong debitur untuk menjaga kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di tahun 2022, tidak ada debitur Bank Mayapada yang dikenakan biaya akibat denda atas ketidakpatuhan pelestarian lingkungan hidup. [FS10]

Waste Management

Banking operations generate domestic office waste which is generally not classified as hazardous and toxic waste. Only a small portion of wastes, such as used printer ink (cartridges) and electronic waste, are classified as hazardous waste. Hazardous and toxic waste management is carried out by a third party who has a permit for processing of B3 waste and electronic waste. The bank provides trash bins based on organic and inorganic types for non-hazardous waste. The bank disseminates the waste sorting to employees. Non-B3 liquid waste treatment, such as used water, is channeled to a water disposal managed by the building manager.

Preserving Biodiversity

Bank Mayapada has work units across Indonesia, all of which are located in residential areas. This condition ensures that no activities would affect biodiversity. Similarly, there are no endangered or protected flora and fauna listed on the International Union for Conservation of Nature (IUCN) that are disturbed by the company's operations.

Environmental Compliance

With all the efforts of Bank Mayapada in preserving nature, there are no public complaints or incidents in 2022 that cause fines related to violations of environmental regulations.

Additionally, Bank Mayapada proactively manages compliance risk profiles, encouraging debtors to uphold environmental sustainability in line with relevant regulations. In 2022, no Bank Mayapada debtors fined for non-compliance with environmental preservation regulations. [FS10]



Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara

Kesuksesan Bank Mayapada dalam menjangkau masyarakat luas tidak terlepas dari layanan Bank yang memahami kebutuhan nasabah dan tidak membedakan gender, ras, agama, serta kelompok yang berkebutuhan khusus. Bank Mayapada memperhatikan kemudahan, keamanan, keberagaman produk, dan pelayanan yang adil bagi nasabah. Namun demikian, Bank Mayapada belum mengembangkan inovasi untuk membantu masyarakat berkebutuhan khusus, seperti tersedianya ATM dengan fitur yang dapat digunakan oleh tunanetra.

Segala tahapan layanan maupun proses operasional dilaksanakan dengan standar kehati-hatian yang tinggi. Bank Mayapada memiliki sertifikasi ISO 9001:2008 untuk menjamin manajemen mutu. Secara strategis, upaya Bank Mayapada dalam meningkatkan layanan perbankan meliputi pengembangan kompetensi karyawan, pengembangan informasi teknologi, dan program pemasaran terpadu.

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

Sesuai rencana jangka panjang transformasi digital, Bank Mayapada secara konsisten melanjutkan pengembangan

Service of Equivalent Products and/or Services

Bank Mayapada's success in reaching out to a wider community is attributed to the Bank's customer-centric services, which do not discriminate based on gender, race, religion, or groups with special needs. The Bank prioritizes convenience, security, product diversity, and fair service for all customers. However, the bank has yet to introduce innovative solutions to assist people with disabilities, such as equipping ATMs with features for the visually impaired.

Every stages of service and operational processes are executed with a high level of prudence. Bank Mayapada has ISO 9001:2008 certification to ensure the quality management. The Bank is strategically focused on improving its banking services through the development of employee competency, information technology, and integrated marketing programs.

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

In accordance with the long-term plan for digital transformation, Bank Mayapada consistently continues the development of

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services

teknologi internal dan layanan perbankan digital. Pada tahun 2022, Bank berupaya memenuhi pergeseran preferensi nasabah terhadap digital melalui implementasi *e-statement* dan konsep deposito nonbilyet. Di samping itu, Bank memanfaatkan teknologi digital, yaitu aplikasi Livewell BMI-Zurich, untuk meningkatkan sinergi dan kerja sama antar entitas grup Mayapada. Sejalan dengan itu, Bank Mayapada juga melakukan perbaikan bisnis secara internal, seperti menyusun SOP kredit *wholesale* yang lebih informatif dan cepat, serta memetakan *Fund Transfer Pricing* (FTP) setiap segmen, cabang, dan unit bisnis untuk mempermudah *monitoring*.

Pengembangan sistem teknologi informasi menerapkan prinsip teknologi tepat guna. Hal ini tidak hanya memberi kemudahan bagi nasabah, tetapi juga mendukung efisiensi dan pelestarian lingkungan.

Layanan digital memungkinkan nasabah memenuhi kebutuhan perbankan dari rumah dan tidak perlu berkunjung ke kantor cabang Bank. Layanan digital dapat mengurangi penggunaan kertas dan bahan bakar transportasi yang secara tidak langsung mengurangi emisi GRK.

Dalam melakukan inovasi layanan, selain melakukan penambahan fitur layanan, Bank Mayapada selalu memperhatikan faktor keamanan yang melekat pada setiap layanan *e-channel*. Di tahun 2022, Bank Mayapada telah mengembangkan layanan BI Fast melalui *e-channel* bank dan kantor cabang. Hal ini mendukung ke arah garis haluan Bank Indonesia yang menginginkan terciptanya ekosistem yang saling berintegrasi, dapat dioperasikan, dan saling terkoneksi. Bank Mayapada juga secara konsisten melakukan pengembangan fitur-fitur layanan di ATM, *mobile banking* dan *internet banking* dengan memperluas kerja sama dengan pihak yang terkait dengan layanan pembayaran dan pembelian. Termasuk di dalamnya adalah pengembangan sistem *Virtual Account* yang akan disediakan di semua layanan elektronik bank.

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

Bank Mayapada memperhatikan kebutuhan dan masukan nasabah dalam pengembangan produk dan layanan keuangan. Bank melakukan riset dan survei pasar untuk memahami preferensi dan perilaku nasabah. Sebelum peluncuran produk atau layanan, Bank melakukan proses evaluasi yang memperhatikan perencanaan produk dan layanan, kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan, tinjauan risiko, dan keamanan bagi nasabah.

Pengembangan produk, layanan, maupun aktivitas baru telah mematuhi peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016

internal technology and digital banking services. In 2022, the Bank aimed to meet the shifting customer preference towards digital by implementing e-statements and the concept of non-billboard deposits. In addition, the Bank utilizes digital technology, specifically the Livewell BMI-Zurich application, to improve synergy and cooperation among Mayapada group entities. Along with that, Bank Mayapada also improves its internal business processes, such as developing more informative and faster wholesale credit SOPs, as well as mapping Fund Transfer Pricing (FTP) for each segment, branch, and business unit to facilitate monitoring.

The development of information technology systems applies the principles of appropriate technology. This not only provides convenience for customers, but also supports efficiency and environmental preservation.

Digital banking allows customers to fulfill their banking needs from home without the need to come to the Bank's branch office. Digital banking services can reduce the use of paper and transportation fuel which indirectly reduces GHG emissions.

In developing service innovations, aside from adding service features, Bank Mayapada always pays attention to the security factors inherent in every e-channel service. In 2022, Bank Mayapada has developed the BI Fast service through e-banking channels and branch offices. The development was supporting Bank Indonesia's roadmap that aims to create an integrated, operational, and interconnected ecosystem. Bank Mayapada also consistently develops service features on ATMs, mobile banking, and internet banking by expanding cooperation with parties related to payment and purchase services. The development of a Virtual Account system also be included and will be provided for all electronic banking services.

Safety Evaluated Products and Services [417-1, 417-2]

Bank Mayapada places a strong emphasis on meeting customer needs and expectations in developing its financial products and services. The Bank conducts market research and surveys to understand customer preferences and behavior. Prior to launching any product or service, the Bank carries out an evaluation process that includes assessing product and service planning, compliance with regulations and policies, risk management, and security for customers.

The development of new products, services and activities complied with OJK regulations no. 18/POJK.03/2016 concerning

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services

tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dan mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia dan/atau OJK. Bank juga melakukan proses *post-implementation review* di bawah pengawasan berbagai divisi, antara lain Divisi Teknologi Informasi, Manajemen Risiko, Kepatuhan, dan Operasional. Bank Mayapada memastikan produk layanan yang dikomersialkan telah lulus uji operasional dan risiko. Selama 2022, tidak terdapat penarikan kembali atas produk atau layanan perbankan yang telah diterbitkan.

Layanan Perbankan melalui Frontliners

Pelayanan Bank Mayapada bagi nasabah senantiasa diawali dengan layanan yang cepat, akurat, aman, dan ramah dari karyawan lini terdepan (*frontliner*). Bank Mayapada memastikan bahwa *product knowledge* dan kualitas pelayanan telah dimiliki oleh setiap *frontliner*, baik satpam, *customer service*, dan *teller*.

Standar layanan nasabah disusun dalam SOP dengan Surat Keputusan Direksi No. 106/SK/DIR/IX/2019 yang memenuhi penerapan terbaik dan peraturan OJK No. 18/POJK.07/2018. Selain pengembangan kompetensi karyawan dan *frontliners*, layanan perbankan juga ditingkatkan melalui komunikasi pemasaran, akses layanan digital, dan keamanan data.

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

Bank Mayapada meningkatkan jangkauan pasar tanpa meninggalkan etika bisnis yang berlaku. Bank menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat dengan memantau risiko komunikasi pemasaran. Komunikasi pemasaran dikelola oleh Divisi Marketing Komunikasi untuk memastikan kepatuhan peraturan berlaku, seperti kode etik periklanan. Bank melakukan komunikasi pemasaran melalui program *branding*, *media*, *sponsorship*, dan *event marketing* yang dikomunikasikan dalam bentuk *direct sales*, media cetak, dan media digital.

Bank Mayapada selalu memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini menjadikan Bank tidak pernah mendapatkan sanksi hukum terkait dengan komunikasi pemasaran.

Informasi Produk dan Layanan

Bank Mayapada menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan, baik dalam produk simpanan, pinjaman, dan jasa perbankan. Informasi secara komprehensif memuat fitur produk yang tersedia, biaya, manfaat, dan risiko yang melekat. Demi menjamin informasi yang andal, informasi disampaikan kepada nasabah melalui satuan kerja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab.

Implementation of Risk Management for Commercial Banks and have been approved by Bank Indonesia and/or OJK. The Bank also conducts a post-implementation review process under the supervision of various divisions, including the Information Technology, Risk Management, Compliance, and Operations Divisions. Bank Mayapada ensures that the commercialized service products have passed operational and risk tests. During 2022, there was no recalls of offered banking products or services.

Banking Services through Frontliners

Bank Mayapada's customer services always begin with fast, accurate, safe, and friendly service from frontliners. The bank ensures that product knowledge and service quality possessed by every frontliner, including security guard, customer service representatives, and tellers.

The customer service standards were set in SOPs with Director's Decree No. 106/SK/DIR/IX/2019, which complied with the best practices and OJK regulations No. 18/POJK.07/2018. In addition to competency development of employees and frontliners, banking services are also being improved through marketing communications, access to digital services, and data security.

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

Bank Mayapada expands market share, while at the same time, maintains reputation and public trust. The Bank through the Marketing Communications Division ensures compliance with applicable regulations, such as the advertising code of ethics. The Bank conducts marketing communications through branding, media, sponsorship and event marketing programs which are communicated in the form of direct sales, print media and digital media.

The Bank always pays attention to the existing laws and regulations. Therefore, Bank Mayapada did not face any legal sanctions regarding incompliance with regulation on marketing communications.

Product and Service Information

Bank Mayapada provides essential information for the customers based on the type of service products, either deposit, loan, and other banking services. The information comprehensively contains available product features, costs, benefits, and inherent risks. To ensure reliability of information, it is provided to customers by work unit that has the authority and responsibility.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services

Dengan mengidentifikasi dan mengendalikan risiko hukum yang melekat pada produk, selama tahun pelaporan, Bank Mayapada tidak dihadapkan pada pelanggaran atas produk yang dikomersialkan. Informasi terkait ragam produk dan jasa dapat diakses melalui *website*, *contact center*, dan *mobile banking* Bank Mayapada.

Keamanan bagi Nasabah dan Waspada Cyber-crime

Sebagai upaya mewujudkan *zero tolerance* terhadap *fraud*, nasabah ikut memperoleh edukasi untuk meningkatkan kewaspadaan dalam menjaga kerahasiaan informasi dan keamanan bertransaksi. Edukasi dilakukan dalam setiap komunikasi pemasaran, terutama melalui *frontliner* untuk terus mengingatkan kewaspadaan terhadap pungutan liar, pencurian data kartu kredit/debit (*skimming*), kejahatan digital, dan modus penipuan lainnya yang dilakukan pihak lain.

Informasi terkait perubahan produk atau layanan, seperti biaya atau suku bunga, disajikan secara *real time* melalui jaringan layanan digital dan konvensional. Selain itu, pemberitahuan atas perubahan informasi juga terlampir dalam surat edaran yang diberikan kepada setiap unit kerja. Khususnya untuk informasi peluncuran produk baru, Bank memberlakukan pemberitahuan selambat-lambatnya 1 hari sebelum produk dikomersialkan.

Bank Mayapada memiliki Unit Kerja *Security Operation Center* (SOC) untuk mengawasi serta meminimalkan ancaman *cyber-crime* dan potensi *fraud* berbasis teknologi. Ditunjang dengan informasi teknologi yang andal, Bank menjaga data informasi nasabah dengan menerapkan tata kelola *user account* dan otorisasi akses. Bank Mayapada tidak pernah menghubungi nasabah melalui telepon/SMS untuk meminta kode keamanan transaksi.

Salah satu ancaman *cyber-crime* berasal dari penipuan kode *One Time-Password* (OTP) sebagai kode verifikasi untuk bertransaksi dan mengakses data tertentu. Kebocoran kode OTP memungkinkan adanya kasus pencurian dana dan data rahasia nasabah. Bank Mayapada merespons risiko tersebut dengan melakukan berbagai upaya khusus untuk mendorong kesadaran nasabah agar lebih berhati-hati terhadap penipuan dan aktivitas mencurigakan lainnya. Adapun upaya yang dilakukan, di antaranya:

1. Menyertakan *flyer* dan *welcome pack* pada pengiriman kartu baru yang berisi penjelasan mengenai PIN, kerahasiaan data, transaksi, dan *3D Secure Dynamic PIN*.
2. Memberikan edukasi kepada pemegang kartu secara berkala melalui email, SMS, dan media sosial.
3. Memberikan edukasi berupa imbauan untuk tidak

By identifying and controlling the legal risks inherent in the products, Bank Mayapada has not breached any violations on commercialized products during the reporting period. Information regarding a variety of products and services can be accessed through Bank Mayapada's website, contact center, and mobile banking.

Customer Security and Vigilance against Cyber-crime

In an effort to achieve zero tolerance against any fraud, customers are also educated to raise awareness regarding confidentiality and secure transaction. Education is included in every marketing communication, especially through frontliners to consistently warn the customer about of illegal fees, credit/debit card data theft (skimming), cyber-crime, and other fraudulent practices by other parties.

Information regarding changes of product or service, such as fees or interest rates, is provided in real time through digital and conventional service networks. In addition, notification of change is also enclosed in a circular letter distributed to each work unit. Particularly for information on new product launch, the Bank will give notification at least one day before the products are commercialized.

Bank Mayapada has policies and incident management related to information security. Supported by reliable information technology, the Bank secures customer information data by applying user account management and access authorization. Bank Mayapada never contacts customers by telephone/SMS to request a transaction authentication number.

One of the cyber-crime threats comes from fraud involving One-Time-Password (OTP) as a verification code for transactions and accessing certain data. Leaking OTP codes can lead to cases of fund theft and the compromise of customers' confidential data. Bank Mayapada responds to this risk by making various special efforts to encourage customers to be more careful against fraud and other suspicious activities. The efforts include:

1. *Including flyers and welcome packs in the delivery of new cards containing explanations regarding PIN, data confidentiality, transactions, and 3D Secure Dynamic PIN.*
2. *Providing periodic education to cardholders through email, SMS, and social media.*
3. *Providing education in the form of a warning not to give*

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services

memberikan kode OTP ke pihak manapun kepada pemegang kartu melalui SMS maupun pada saat menghubungi *Call Center*.

Keamanan Data

Bank Mayapada memiliki *Business Continuity and Disaster Recovery (BCDR) Plan* untuk memitigasi risiko *system failure* akibat bencana alam atau perubahan iklim. Pengelolaan risiko juga dilakukan dengan pengamanan data nasabah, baik dalam dokumen fisik maupun *database*. Penyimpanan dokumen fisik pada kantor cabang dikelola Bank dan dikirim ke PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) secara berkala. Sementara pengelolaan *database* disimpan Bank dalam *Data Center* dan *Disaster Recovery Center (DRC)*.

Selama 2022, Bank Mayapada tidak dihadapkan pada pengaduan dari nasabah terkait dugaan penyalahgunaan informasi. [418-1]

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT)

Bank Mayapada mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan OJK dalam menerima dana dari nasabah. Salah satu persyaratan yang harus dipenuhi adalah memastikan bahwa dana yang diterima tidak berasal dari pencucian uang (*money laundering*) atau pendanaan terorisme.

Bank Mayapada memiliki kebijakan dan pedoman terkait Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT) untuk mencegah kejahatan keuangan. Sebagai bagian dari penerapannya, Bank Mayapada menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer/KYC*) untuk mengidentifikasi identitas nasabah dan memantau aktivitas transaksi mencurigakan.

Proses KYC dimulai sejak calon nasabah mengajukan permohonan menjadi nasabah hingga nasabah melakukan transaksi. Nasabah perlu melengkapi identitas diri, alasan pembukaan rekening, sumber dana, dan perkiraan transaksi untuk memenuhi persyaratan. Divisi Kepatuhan dan tim KYC akan memverifikasi dokumen nasabah untuk memastikan mereka memenuhi standar yang dibutuhkan.

Apabila nasabah melakukan transaksi yang tidak sesuai dengan profilnya atau tidak dapat memberikan alasan yang wajar atas transaksi tersebut, maka Bank akan mengklasifikasikan transaksi tersebut sebagai mencurigakan. Selain itu, Bank akan melaporkan transaksi tersebut ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

the OTP code to anyone to the cardholder via SMS or when contacting the Call Center.

Data Security

Bank Mayapada has a Business Continuity and Disaster Recovery (BCDR) Plan to mitigate the risk of system failure due to natural disasters or climate change. Risk management is also implemented by securing customer data both in physical documents and databases. Physical document storage at branch offices is managed by the Bank and sent to PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI) regularly. Meanwhile, database management is stored by the Bank in the Data Center and Disaster Recovery Center (DRC).

During 2022, Bank Mayapada has not found any customers complaints regarding alleged misuse of information. [418-1]

Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing (AML & CFT)

Bank Mayapada follows the regulations set by Bank Indonesia and OJK when accepting funds from customers. One of the requirements to comply with is ensuring that the funds received are not associated with money laundering or terrorism financing.

Bank Mayapada has policies and guidelines related to Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing (AML & CFT) to prevent financial crimes. As part of its implementation, Bank Mayapada applies the Know Your Customer (KYC) to identify customer identities and monitor suspicious transaction activities.

The KYC process starts when a prospective customer applies to open an account and continues until the customer makes a transaction. The customer needs to provide their identity, purpose for opening an account, source of funds, and estimated transactions to comply with requirements. The Compliance Division and KYC team verify the customer's documents to ensure they meet the necessary standards.

If a customer makes a transaction that does not match their profile or is unable to provide proper reasons for the transaction, the Bank will classify the transaction as suspicious. Additionally, the Bank reports such transactions to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC).



Di tahun 2022, Bank Mayapada telah menyelenggarakan pelatihan APU-PPT yang dihadiri 77 karyawan atau 2,76% dari total karyawan.
In 2022, Bank Mayapada has held APU-PPT training which was attended by 77 employees, representing 2.76% of total employees.

Akses dan Keterjangkauan

Masyarakat dan nasabah dapat menjangkau layanan Bank Mayapada di 83 kota di Indonesia. Hingga akhir tahun 2022, Bank Mayapada memiliki 199 kantor cabang, meliputi kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, kantor fungsional, serta 148 ATM.

Selain itu, layanan dan produk perbankan juga dapat diakses melalui *internet banking* dan *mobile banking*. Di tahun 2022, transaksi melalui *mobile banking* myMOBILE meningkat sebesar 29% (YoY). Sementara *user internet banking* myONLINE mengalami penurunan 2% (YoY).

Seiring dengan peningkatan akses dan transaksi layanan digital, Bank Mayapada secara jangka panjang terus melanjutkan strategi transformasi digital. Di tahun 2022, Bank Mayapada berhasil menjadi salah satu dari 103 perusahaan yang terpilih meraih Indonesia Grand Digital Marketing Award (IGDMA) dari Warta Ekonomi. Penghargaan ini mengapresiasi pencapaian perusahaan dalam beradaptasi dengan ekosistem digital melalui sistem pemasaran digital.

Accessibility

Communities and customers can access Bank Mayapada services in 83 cities in Indonesia. Until the end of 2022, Bank Mayapada has 199 branch offices, including main branch offices, sub-branches, functional offices, and 148 ATMs.

In addition, banking services can also be accessed through internet banking and mobile banking. In 2022, transactions for myMOBILE mobile banking increased by 29% (YoY). While the users for myONLINE internet banking decreased by 2% (YoY).

Along with the growing digital service access and transactions, Bank Mayapada continues its digital transformation strategy according to the long term plan. In 2022, Bank Mayapada has been selected as one of the 103 companies to win the Indonesia Grand Digital Marketing Award (IGDMA) from Warta Ekonomi. This award appreciated the company's achievements in adapting to the digital ecosystem through a digital marketing system.



Bank Mayapada berhasil menjadi salah satu dari 103 perusahaan yang terpilih meraih Indonesia Grand Digital Marketing Award (IGDMA) 2022 dari Warta Ekonomi.
Bank Mayapada was selected as one of the 103 companies to win the 2022 Indonesia Grand Digital Marketing Award (IGDMA) from Warta Ekonomi.

Mobile Banking

Uraian - Description	2022	2021	↑ %
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	1,229,211	950,747	29%
Nasabah pengguna <i>mobile banking</i> <i>Mobile banking users</i>	34,076	26,131	30%
Jumlah nilai transaksi (Rp miliar) <i>Total transaction value (billion Rp)</i>	735.67	521.37	41%

Internet Banking

Uraian - Description	2022	2021	↑ %
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	306,632	312,190	(2)%
Nasabah pengguna <i>internet banking</i> <i>Internet banking users</i>	21,226	16,720	27%
Jumlah nilai transaksi (Rp miliar) <i>Total transaction value (billion Rp)</i>	2,139.70	2,152.07	(1)%

**Transaksi Kartu ATM
ATM Card Transaction**

Uraian - Description	2022	2021	↑ %
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	1,427,921	1,293,445	10%
Jumlah nilai transaksi (Rp miliar) <i>Total transaction value (billion Rp)</i>	1,795.68	1,602.23	12%

Survei Kepuasan Nasabah

Bank Mayapada bertanggung jawab memberikan kemudahan dan keamanan akses perbankan, keragaman produk, dan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Untuk memastikan layanan yang lebih baik, Bank melakukan survei kepuasan nasabah sebagai acuan dalam perbaikan mutu layanan dan pengembangan inovasi mendatang.

Di tahun 2022, Bank Mayapada belum melakukan survei kepuasan nasabah. Namun demikian, Bank terus berinovasi untuk memberikan kemudahan dan keamanan akses perbankan, keragaman produk, dan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

Customer Satisfaction Survey

Bank Mayapada is responsible to provide convenient and secure access to banking services, a diverse range of products, and the best service for customer. To enhance a better customer experience, the Bank conducts customer satisfaction surveys as a reference in improving service quality and developing future innovations.

In 2022, Bank Mayapada has yet to conduct a customer satisfaction survey. However, the Bank continues to innovate to provide convenient and secure access to banking services, a diverse range of products, and the best experience for customer.

Referensi Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 dan Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021

Otoritas Jasa Keuangan Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 and Otoritas Jasa Keuangan Circular Letter (SEOJK) No. 16/SEOJK.04/2021 Reference

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Name	Halaman Page(s)
Strategi Keberlanjutan - Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Elaboration on Sustainability Strategy</i>	6
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan - Summary of Sustainability Aspect Performance		
B.1	Aspek Ekonomi <i>Economic Aspects</i>	8
B.2	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspects</i>	9
B.3	Aspek Sosial <i>Social Aspects</i>	8
Profil Perusahaan - Company Profile		
C.1	Visi, Misi, dan Nilai Keberlanjutan <i>Vision, Mission, and Values of Sustainability</i>	23
C.2	Alamat Perusahaan <i>Company's Address</i>	25
C.3	Skala Usaha <i>Enterprise Scale</i>	26-31
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services, and Business Activities</i>	27
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi <i>Membership in Association</i>	31
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan <i>Significant Changes in Issuers and Public Companies</i>	31
Penjelasan Direksi - The Board of Directors' Explanation		
D.1	Penjelasan Direksi <i>The Board of Directors' Explanation</i>	10-13
Tata Kelola Keberlanjutan - Sustainability Governance		
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Responsible for Implementing Sustainable Finance</i>	34
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan <i>Competency Development Related to Sustainable Finance</i>	34
E.3	Penilaian Risiko atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Risk Assessment of the Implementation of Sustainable Finance</i>	35
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Relations with Stakeholders</i>	39-42
E.5	Permasalahan terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan <i>Problems with the Implementation of Sustainable Finance</i>	36-37
Kinerja Keberlanjutan - Sustainability Performance		
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan <i>Sustainable Culture Development Activities</i>	6, 23
Kinerja Ekonomi - Economic Performance		
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi <i>Comparison of targets to performance of production, portfolio, financing targets, or investments, revenue as well as profit and loss</i>	46

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Name	Halaman Page(s)
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan <i>Comparison of target to performance of portfolio, financing target, or investments in financial instruments or projects in line with the implementation of Sustainable Finance</i>	47-49
Kinerja Lingkungan Hidup - Environmental Performance		
Aspek Umum - General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs That Incur</i>	N/A
Aspek Material - Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>Use of Environmentally Friendly Materials</i>	63
Aspek Energi - Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>Amount and Intensity of Energy Used</i>	65
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy</i>	N/A
Aspek Air - Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air <i>Water usage</i>	64
Aspek Keanekaragaman Hayati - Aspects of Biodiversity		
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Memiliki Keanekaragaman Hayati <i>Impacts from Operational Areas that are Near or Located in Conservation Areas or Have Biodiversity</i>	66
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation Efforts</i>	66
Aspek Emisi - Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya <i>Total and Intensity of Emissions Generated by Type</i>	N/A
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan <i>Efforts and Achievements of Emission Reduction Made</i>	65
Aspek Limbah dan Efluen - Waste and Effluent Aspects		
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis <i>Amount of Waste and Effluent Generated by Type</i>	66
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Management Mechanism</i>	64, 66
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) <i>Occurring Spills (if any)</i>	N/A
Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup - Complaint Aspects related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan <i>Number and Material of Environmental Complaints Received and Resolved</i>	66
Kinerja Sosial - Social Performance		
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen <i>Commitment to Provide Services on Equal Products and/or Services to Consumers</i>	67

Referensi Peraturan OJK No. 51/POJK.04/2017 dan Surat Edaran OJK No. 16/SEOJK.04/2021

Otoritas Jasa Keuangan Regulation (POJK) No. 51/POJK.04/2017 and Otoritas Jasa Keuangan Circular Letter (SEOJK) No. 16/SEOJK.04/2021 Reference

Indeks Isi Standar GRI

GRI Standard Content Index

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Name	Halaman Page(s)
Aspek Ketenagakerjaan - Employment Aspect		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equal Employment Opportunity</i>	51-52
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	53
F.20	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	54
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman <i>Decent and Safe Work Environment</i>	55
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai <i>Employee Capability Training and Development</i>	55-57
Aspek Masyarakat - Community Aspect		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar <i>Impact of Operations on Surrounding Communities</i>	58, 62
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Community Complaints</i>	59-61
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	62-66
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Sustainable Product/Service Development		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services</i>	67-68
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Products/Services That Have Been Evaluated for Safety for Customers</i>	68-69
F.28	Dampak Produk/Jasa <i>Product/Service Impact</i>	70-73
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali <i>Number of Product Recalls</i>	69
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Customer Satisfaction Survey on Sustainable Financial Products and/or Services</i>	73
Lain-lain - Others		
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada) <i>Written Verification from Independent Party (if any)</i>	14
G.2	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Sheet</i>	81
G.3	Tanggapan terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya <i>Responses to Feedback on the Previous Year's Sustainability Report</i>	22
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik <i>List of Disclosures According to Otoritas Jasa Keuangan Regulation Number 51/POJK.03/2017 concerning Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies</i>	74-76

Pernyataan Penggunaan

PT Bank Mayapada Internasional Tbk telah menyampaikan informasi yang dikutip dalam indeks isi GRI untuk periode 1 Januari hingga 31 Desember 2022 dengan mengacu pada Standar GRI.

GRI 1 Digunakan

GRI 1: Landasan 2021

Statement of Use

PT Bank Mayapada Internasional Tbk Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1 to December 31, 2022 with reference to the GRI Standards.

GRI 1 Used

GRI 1: Foundation 2021

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Pengungkapan Umum - General Disclosures		
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-1 Detail organisasi <i>Organizational details</i>	23-31
	2-2 Entitas yang tercakup dalam laporan keberlanjutan organisasi <i>Entities included in the organization's sustainability reporting</i>	14
GRI 102: General Disclosures 2021	2-3 Periode laporan, frekuensi, dan kontak <i>Reporting period, frequency and contact point</i>	14, 22
	2-4 Informasi yang dinyatakan kembali <i>Restatements of information</i>	14
	2-5 Penjaminan eksternal <i>External assurance</i>	14
	2-6 Kegiatan, rantai nilai, dan hubungan bisnis lainnya <i>Activities, value chain and other business relationships</i>	24-30, 44
	2-7 Karyawan <i>Employees</i>	29-30
	2-8 Tenaga kerja yang bukan karyawan <i>Workers who are not employees</i>	N/A
	2-9 Struktur dan komposisi tata kelola <i>Governance structure and composition</i>	32-33
	2-10 Nominasi dan seleksi pejabat tata kelola tertinggi <i>Nomination and selection of the highest governance body</i>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-11 Pejabat tata kelola tertinggi <i>Chair of the highest governance body</i>	32-33
	2-12 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam memantau dampak manajemen <i>Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts</i>	34
	2-13 Delegasi tanggung jawab dalam mengelola dampak <i>Delegation of responsibility for managing impacts</i>	34
	2-14 Peran pejabat tata kelola tertinggi dalam pelaporan keberlanjutan <i>Role of the highest governance body in sustainability reporting</i>	10-14
	2-15 Benturan kepentingan <i>Conflicts of interest</i>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-16 Komunikasi terkait perhatian yang bersifat kritis <i>Communication of critical concerns</i>	
	2-17 Pengetahuan kolektif pejabat tata kelola tertinggi <i>Collective knowledge of the highest governance body</i>	34
	2-18 Evaluasi kinerja pejabat tata kelola tertinggi <i>Evaluation of the performance of the highest governance body</i>	
	2-19 Kebijakan remunerasi <i>Remuneration policies</i>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-20 Proses menentukan remunerasi <i>Process to determine remuneration</i>	

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Pengungkapan Umum - General Disclosures		
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021	2-21 Rasio total kompensasi tahunan <i>Annual total compensation ratio</i>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-22 Pernyataan pada pengembangan strategi keberlanjutan <i>Statement on sustainable development strategy</i>	12
GRI 102: General Disclosures 2021	2-23 Komitmen kebijakan <i>Policy commitments</i>	11
	2-24 Komitmen dalam menanamkan kebijakan <i>Embedding policy commitments</i>	11
	2-25 Proses remediasi dampak negatif <i>Processes to remediate negative impacts</i>	36-37
	2-26 Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian <i>Mechanisms for seeking advice and raising concerns</i>	
	2-27 Kepatuhan dalam undang-undang dan peraturan <i>Compliance with laws and regulations</i>	31
	2-28 Keanggotaan asosiasi <i>Membership associations</i>	
	2-29 Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan <i>Approach to stakeholder engagement</i>	39-42
	2-30 Perjanjian perundingan kolektif <i>Collective bargaining agreements</i>	53
Topik Material - Material Topics		
GRI 3: Topik Material 2021	3-1 Proses menentukan topik material <i>Process to determine material topics</i>	15
	3-2 Daftar topik material <i>List of material topics</i>	15
	3-3 Manajemen topik material <i>Management of material topics</i>	16-21
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016	201-1 Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan <i>Direct economic value generated and distributed</i>	46
	201-3 Kewajiban pada program imbalan pasti dan program pensiun lainnya <i>Defined benefit plan obligations and other retirement plans</i>	54
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016	204-1 Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal <i>Proportion of spending on local suppliers</i>	44
	205-2 Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi <i>Communication and training about anti-corruption policies and procedures</i>	37-38
GRI 205: Antikorupsi 2016	205-3 Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil <i>Confirmed incidents of corruption and actions taken</i>	37-38

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Topik Material - Material Topics		
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1 Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan <i>New employee hires and employee turnover</i>	50
	GRI 403: Employment 2016	401-2 Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu <i>Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees</i>
401-3 Cuti orang tua <i>Parental leave</i>		53
GRI 404: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016	404-1 Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan <i>Average hours of training per year per employee</i>	55-57
	404-2 Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan <i>Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs</i>	56
	404-3 Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier <i>Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews</i>	57-58
GRI 405: Keberagaman dan Kesempatan Setara 2016	405-1 Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan <i>Diversity of governance bodies and employees</i>	52
	405-2 Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki <i>Ratio of basic salary and remuneration of women to men</i>	54
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016	417-1 Pemenuhan informasi dan pelabelan produk dan jasa <i>Requirements for product and service information and labeling</i>	68-69
	417-2 Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa <i>Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling</i>	68-69
	417-3 Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran <i>Incident of non-compliance concerning marketing communications</i>	69
GRI 418: Privasi Nasabah 2016	418-1 Keluhan yang substansial tentang pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan <i>Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data</i>	71
Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector		
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013	FS1 Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis <i>Policies with specific environmental and social components applied to business lines</i>	18
	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>	35, 54
	FS3 Proses untuk memantau implementasi dan kepatuhan klien dengan persyaratan lingkungan dan sosial termasuk dalam perjanjian atau transaksi <i>Process for monitoring clients' implementation and compliance with environmental and social requirements included in agreement or transaction</i>	35
	FS4 Proses untuk meningkatkan kompetensi staf untuk mengimplementasikan kebijakan dan prosedur lingkungan dan sosial sebagaimana diterapkan pada lini bisnis <i>Process for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines</i>	34

Standar GRI GRI Standard	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector		
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013	FS5 Interaksi dengan klien mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial <i>Interactions with clients regarding environmental and social risks and opportunities</i>	18
GRI 4: Financial Services Sector 2013	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>	47-48
	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>	18
	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 where the reporting organization has interacted on environmental or social issues</i>	35,66
	FS13 Akses di daerah berpenduduk rendah atau kurang beruntung secara ekonomi berdasarkan jenis <i>Access points in low-populated or economically disadvantaged areas by type</i>	58
	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>	58
	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>	67-68
FS16 Inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan berdasarkan jenis penerima manfaat <i>Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary</i>	58	

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

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.

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.*

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 (SDM) - *Human resource (HR) management*
- Portofolio kredit KKUB - *KKUB credit portfolio*
- Layanan perbankan yang berkualitas - *Quality of banking service*
- Keamanan data dan privasi nasabah - *Data security and customer privacy*
- Antikorupsi - *Anti-corruption*

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



2022 Sustainability Report



Kantor Pusat & Kantor Pusat Operasional
Headquarter & Operational Head Office
Mayapada Tower, GF-3rd floor
Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta 12920 - Indonesia

Telepon/*Telephone* : (+62 21) 521 2288
(+62 21) 521 2300

Faksimili/*Facsimile* : (+62 21) 521 1985
(+62 21) 521 1995

Reuters : MAYA
Telex : 65019 MAYA IA
E-mail : corsec@bankmayapada.com
Website : www.bankmayapada.com