



Elevating Growth Through Transformation

2023

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, national and international economic and political changes, 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 sector.

Elevating Growth Through Transformation

Tantangan global yang dinamis menjadi peluang bagi Bank Mayapada untuk selalu melakukan perbaikan dan perubahan. Kami mengambil berbagai inisiatif, terutama pada perkembangan digitalisasi melalui *Banking-as-a-Service* yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Teknologi yang berkembang dengan cepat membuat kami terus meningkatkan keamanan produk dan jasa untuk menciptakan pengalaman perbankan yang terbaik. Upaya lain dalam bertumbuh juga kami lakukan dengan mengoptimalkan pengalaman, kebersamaan, dan kolaborasi. Dengan perubahan struktur organisasi dan transformasi, kami mencari tata kelola yang lebih baik untuk mendukung operasional yang lebih efektif dan efisien. Seluruh pencapaian kami tahun ini dalam melakukan perubahan, tidak luput dari peran berbagai pemangku kepentingan yang membantu menuju langkah ke depan yang lebih berkelanjutan.

Dynamic global challenges are opportunities for Bank Mayapada to improve and change consistently. We have undertaken various initiatives, especially digitalization development through Banking-as-a-service for ease in customer transactions. Rapid technology development allows us to continuously enhance the security of our products and services for the best banking experience. Our other effort is to grow by optimizing experience, togetherness, and collaboration. With changing organizational structure and transformation, we seek better governance to support more effective and efficient operations. We attributed all of our achievements this year to making changes to the role of various stakeholders who have supported us in moving forward more sustainably.

Daftar Isi

Table of Contents

6	Strategi Keberlanjutan <i>Sustainability Strategy</i>
8	Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance Highlights</i>
10	Penjelasan Direksi <i>The Board of Director's Statement</i>
14	Tentang Laporan Keberlanjutan <i>About the Sustainability Report</i>
23	Profil Bank Mayapada <i>Bank Mayapada Profile</i>
32	Tata Kelola Keberlanjutan <i>Sustainability Governance</i>

43	Kinerja Keberlanjutan <i>Sustainability Performance</i>
----	---

44	Kinerja Ekonomi <i>Economic Performance</i>
----	---

50	Kinerja Sosial <i>Social Performance</i>
----	--

62	Kinerja Lingkungan <i>Environmental Performance</i>
----	---

66	Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Responsibility for the Development of Sustainable Financial Products and/or Services</i>
----	---

74	Referensi POJK No. 51/POJK.03/2017 <i>POJK No. 51/POJK.03/2017 Reference</i>
----	--

77	Indeks Isi Standar GRI <i>GRI Standard Content Index</i>
----	--

81	Lembar Umpan Balik <i>Feedback Form</i>
----	---

Sebagai wujud komitmen terhadap keberlanjutan, Bank Mayapada mengintegrasikan aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata kelola (LST), serta ekonomi dalam budaya dan strategi perusahaan. Bank pun secara aktif melibatkan seluruh manajemen dan karyawan untuk mengedepankan prinsip keberlanjutan dalam kegiatan operasional perbankan, termasuk dalam mengelola setiap tantangan, peluang, dan perubahan di industri perbankan.

Bank mengupayakan optimalisasi penerapan keberlanjutan dengan mengikutsertakan karyawan yang relevan dalam program pelatihan terkait keuangan berkelanjutan secara berkesinambungan. Di samping itu, Bank pun membangun budaya keberlanjutan dengan memberikan sosialisasi kepada seluruh karyawan melalui komunikasi internal. Program-program ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman dan pola pikir karyawan atas keuangan berkelanjutan, serta memastikannya untuk dapat merespons dengan cepat setiap perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam industri perbankan. Hal ini pun merupakan bentuk keseriusan Bank dalam menjaga penerapan keberlanjutan dan memberikan dukungan bagi pertumbuhan bisnis ke depannya.

Sepanjang tahun 2023, Bank Mayapada terus melakukan transformasi. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan digital di dunia perbankan sehingga mempercepat capaian kinerja keberlanjutan. Pencapaian transformasi di tahun 2023, di antaranya:

As a commitment to sustainability, Bank Mayapada integrates Environmental, Social, and Governance (ESG) and economic aspects into its corporate culture and strategy. The Bank also actively involves all management and employees to prioritize sustainability principles in banking operations, including managing every challenge, opportunity, and change in the banking industry.

The Bank pursues optimized sustainability implementation by continuously sending relevant employees to sustainable finance training programs. In addition, the Bank also fosters a culture of sustainability by disseminating it to all employees through internal communication means. These programs aim to strengthen employees' understanding and mindset on sustainable finance and ensure they can respond quickly to any changes and developments in the banking industry. It is also a form of the Bank's seriousness in maintaining the sustainability implementation and support for business growth in the future.

In 2023, Bank Mayapada continued its transformation to adapt to changes and digital developments in the banking industry, which can accelerate the achievement of sustainability performance. Transformation achievements in 2023 include:

1. Segmentasi Bisnis

- Divisi Wholesale memperluas basis nasabah & meningkatkan volume transaksi *trade*;
- Divisi SME meningkatkan pertumbuhan BPR *linkage*;
- Divisi Consumer melakukan pengembangan kartu kredit dan telah bekerja sama dengan beberapa *developer*;

2. Dalam rangka meningkatkan sinergi kerja sama ekosistem, sepanjang tahun 2023, terdapat beberapa inisiatif yang berhasil dilakukan oleh Bank Mayapada dengan Ekosistem Mayapada, di antaranya:

- Peluncuran aplikasi kesehatan Livewell Zurich dengan Mayapada Hospital;
- Program asuransi Zurich dengan harga khusus untuk karyawan Bank Mayapada dan Mayapada Hospital;
- Program *medical check-up* bernama Health Tourism, kerja sama antara Bank Mayapada, Mayapada Hospital, dan Sampo;
- Produk *bundling* asuransi mobil Sampo dengan promo pembayaran menggunakan kartu kredit Bank Mayapada;
- Kolaborasi Wellness Card dengan ekosistem;

3. Sehubungan dengan organisasi Bank Mayapada, sepanjang tahun 2023, Bank Mayapada telah melakukan rancang ulang struktur organisasi yang sesuai strategi Bank, rancang ulang KPI untuk Tim Sales Cabang (produk SME dan Consumer) serta sukses dalam merancang strategi perencanaan tenaga kerja;

4. Di sisi teknologi, Bank Mayapada melakukan implementasi sistem Trade Finance dan segmentasi digital. Selain itu, untuk menghadapi perkembangan teknologi dan digitalisasi, Bank Mayapada memperkuat kerangka Cybersecurity dan strategi IT. Bank Mayapada juga meningkatkan fitur myMobilePlus dan sukses dalam membangun API *management*;

5. Dalam pengembangan Bank Mayapada sebagai *Banking-as-a-service*, Bank Mayapada merancang 4 pilar produk digital berupa Simpanan, Pinjaman, Pembayaran, dan Kartu. Selain itu, di tahun 2023, Bank Mayapada juga telah melakukan peninjauan *partnership* dengan lebih dari 50 calon *partner*. Bank Mayapada juga melakukan *co-branding* kartu kredit Skorlife yang akan diterbitkan di awal Februari 2024.

1. Business Segmentation

- Wholesale Division expanded customer base & increased trade transaction volume;
- SME Division increased the growth of BPR *linkage*;
- Consumer Division is developing credit cards and has collaborated with several developers;

2. To improve the synergy of ecosystem cooperation, throughout 2023, there were several initiatives that Bank Mayapada managed to carry out with member groups of Mayapada Ecosystem, including:

- Launch of Zurich's Livewell health app with Mayapada Hospital;
- Zurich insurance program with special rates for employees of Bank Mayapada and Mayapada Hospital;
- Medical check-up program called Health Tourism, a collaboration between Bank Mayapada, Mayapada Hospital, and Sampo;
- Sampo car insurance bundling product with Bank Mayapada credit card payment promo;
- Wellness Card collaboration with the ecosystem;

3. In the organizational aspect, throughout 2023, Bank Mayapada has redesigned the organizational structure following the Bank's strategy, redesigned KPIs for the Branch Sales Team (SME and Consumer products), and successfully designed a workforce planning strategy;

4. In the technology aspect, Bank Mayapada implemented a Trade Finance system and digital segmentation. In addition, to deal with technological advancement and digitalization, Bank Mayapada strengthened its Cybersecurity framework and IT strategy. Bank Mayapada also enhanced myMobilePlus features and successfully built API *management*;

5. In developing Bank Mayapada as a Banking-as-a-service, it has designed four pillars of digital products, covering Savings, Loans, Payments, and Cards. In 2023, Bank Mayapada has also explored partnerships with over 50 potential partners. Bank Mayapada also has partnered with Skorlife to launch a co-branded credit card in early February 2024.

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance Highlights

1.04% Persentase kredit UMKM terhadap total kredit <i>Percentage of MSME loans to total loans</i>	0.96% Total portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) terhadap total kredit <i>Total Sustainable Business Activities Category (KKUB) to total loans</i>	55.69% Persentase karyawan perempuan dibandingkan total karyawan <i>Percentage of female employees to total employees</i>
11.70% Persentase perputaran karyawan di tahun 2023 <i>Percentage of employee turnover in 2023</i>	5,474.5 jam hours Jumlah jam pelatihan karyawan selama setahun <i>Total employee training hours in a year</i>	Rp60.92 miliar billion Penyaluran bantuan kepada masyarakat <i>Aid distribution to the public</i>
13.94% Penurunan pemakaian BBM di Kantor Pusat <i>Reduction in fuel use in Head Office</i>	9,456 kWh Penurunan pemakaian listrik di Kantor Pusat <i>Decrease in electricity consumption in the Head Office</i>	2,870 rim reams Jumlah pemakaian kertas di Kantor Pusat <i>Total paper consumption in the Head Office</i>

Ikhtisar Kinerja Keberlanjutan
Sustainability Performance Highlights

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

Uraian - Description	2023	2022	2021
Pendapatan bunga bersih <i>Net interest income</i>	1,895.75	1,821.20	405.80
Laba tahun berjalan <i>Current year earnings</i>	22.10	26.00	44.13
Penyaluran kredit (kredit bruto) <i>Credit distribution (credit gross)</i>	103,530.28	94,524.46	70,912.36
Penyaluran kredit UMKM <i>Credit distribution for MSMEs</i>	1,080.24	1,062.50	886.54
Dana pihak ketiga (DPK) <i>Third-party funds</i>	116,597.26	114,870.35	98,720.99

Kinerja Aspek Sosial
Social Aspect Performance

Uraian - Description	Satuan - Unit	2023	2022	2021
Kinerja Internal - Internal Performance				
Karyawati dibanding total karyawan <i>Total female employees to total employees</i>	%	55.69	55.65	53.38
Peserta pelatihan <i>Training participants</i>	Orang <i>People</i>	2,791	9,214	5,607
Jam pelatihan <i>Training hours</i>	Jam <i>Hour</i>	5,474.5	4,535	2,099
Biaya pelatihan dan pendidikan karyawan <i>Employee training and education cost</i>	Rp Miliar <i>Billion Rp</i>	23.24	18.41	10.56
Peserta edukasi literasi keuangan <i>Financial literacy education participants</i>	Orang <i>People</i>	481	554	100
Persentase penyelesaian pengaduan nasabah <i>Percentage of customer grievances resolution</i>	%	100	100	100
Pengaduan (whistleblowing) yang telah selesai diinvestigasi dari total pengaduan diterima <i>Whistleblowing investigated to total grievances received</i>	%	Nihil <i>Nil</i>	Nihil <i>Nil</i>	100
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>	56.7	39.5	12.2

Kinerja Aspek Lingkungan
Environment Aspect Performance

Uraian - Description	Satuan - Unit	2023	2022	2021
Penggunaan energi - Energy usage				
- Listrik - Electricity	kWh	249,985	259,441	204,233.18
- BBM - Fuel	Liter	27,007	31,380	32,006
Penggunaan kertas - Paper usage				
- Kantor Pusat - Head Office	Rim	2,870	2,624	1,952
- Kantor Cabang Bogor - Bogor Branch	Ream	50	47	40

Catatan: Data perhitungan penggunaan energi berasal dari Kantor Pusat.
Note: Energy usage calculation data comes from the Head Office.

Dengan terlaksananya transformasi di Bank Mayapada, Persewaan juga optimis akan dapat beradaptasi di era digital.

With the realization of its transformation, Bank Mayapada is optimistic that it will be able to adapt in the digital era.



Pemangku kepentingan yang kami hormati,

Bank Mayapada melanjutkan komitmen untuk menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan serta mengelola aspek Lingkungan, Sosial, dan Tata kelola (LST) tanpa mengesampingkan kinerja aspek ekonomi. Komitmen ini kami lakukan untuk membangun harmoni antara Bank dan pemangku kepentingan dengan meningkatkan pertumbuhan kinerja dan dampak positif yang berkelanjutan.

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

Dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, Bank Mayapada juga senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam merespons tantangan, isu, dan risiko global terkait keberlanjutan. Beberapa hal yang menjadi perhatian kami, di antaranya terbitnya Taksonomi Hijau Indonesia (THI) II, pajak dan bursa karbon, instrumen keuangan, transisi energi, risiko keuangan terkait iklim, hingga kebijakan pendukung untuk mendorong pendanaan hijau dalam mencapai Net Zero Emission dan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Dalam merespons isu-isu keberlanjutan, Bank Mayapada berupaya meningkatkan kontribusinya terhadap pendanaan

Dear esteemed Stakeholders,

Bank Mayapada continues its commitment to implement sustainable finance principles and manage Environmental, Social, and Governance (ESG) aspects without compromising economic performance. This commitment aims to build harmony between the Bank and its stakeholders by enhancing performance growth and sustainable positive impact.

Policies to Respond to Sustainability Challenges [2-23, 2-24]

Bank Mayapada implements sustainable finance by following the prudential principle in responding to global challenges, issues, and risks related to sustainability. We particularly pay attention to the publication of the Indonesian Green Taxonomy (THI) II, carbon taxes and exchanges, financial instruments, energy transition, climate-related financial risks, and supporting policies that promote green financing. We aim to achieve Net Zero Emission and Sustainable Development Goals (SDGs).

In responding to sustainability issues, Bank Mayapada seeks to increase its contribution to green and sustainable financing by

hijau dan berkelanjutan dengan menyalurkan pembiayaan ke Kategori Usaha Berwawasan Lingkungan (KUBL) serta ke sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk memenuhi target pembiayaan ke Kategori Usaha Kegiatan Berkelanjutan (KKUB) mengacu pada POJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Keuangan Berkelanjutan.

Kami juga mencermati perkembangan terhadap isu-isu dan risiko finansial terkait iklim. Merespons hal ini, Bank belum menjalankan Climate Risk Stress Testing (CRST) untuk menilai profil risiko debitur terhadap dampak perubahan iklim, baik melalui skenario *orderly*, *disorderly*, maupun *hot house world*. Namun demikian, Bank menyadari bahwa *initial phase* CRST merupakan salah satu upaya Pemerintah untuk mendorong Lembaga Jasa Keuangan (LJK) agar dapat berperan dalam mengalihkan ekonomi ke arah yang lebih ramah lingkungan (ekonomi hijau). Kami memperhatikan bahwa Pemerintah sedang berusaha meningkatkan kesadaran terhadap konsekuensi perubahan iklim dan lingkungan terhadap kinerja keuangan bank, serta diharapkan dapat mendukung OJK dalam memantau dampak risiko iklim terhadap stabilitas bank di masa mendatang.

Tantangan lain yang dihadapi Bank yaitu perkembangan teknologi dan digitalisasi yang perlu diimbangi dengan sistem keamanan data dan siber yang kuat. Salah satu upaya transformasi untuk memperkuat sistem keamanan data dilakukan dengan membangun *API management*.

Di sepanjang 2023, Bank Mayapada masih melanjutkan transformasi untuk beradaptasi dengan perubahan dan akselerasi digital di sektor perbankan guna meningkatkan pertumbuhan kinerja. Fokus transformasi yang dijalankan bertujuan untuk memperkuat perbankan digital, mengembangkan produk dan solusi inovatif, serta mencapai kinerja keberlanjutan yang lebih baik. Transformasi tersebut memiliki 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*. Per akhir 2023, Bank Mayapada mencatat telah menyelesaikan sebanyak 44 inisiatif transformasi.

Capaian Kinerja dan Strategi Pencapaian Target Kinerja Keuangan Berkelanjutan [2-22]

Sepanjang 2023, Bank Mayapada fokus meningkatkan eksposur pembiayaan yang tergolong Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), seiring dengan memperkuat penerapan analisis industri yang memiliki risiko sosial dan lingkungan yang tinggi, serta *exclusion list*. Sesuai Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB), pembiayaan kegiatan

channeling financing to the Environmentally Friendly Businesses Category (KUBL) as well as to the Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) sector to meet the financing target of the Sustainable Business Activities Category (KKUB) referring to POJK No. 51/POJK.03/2017 concerning Sustainable Finance.

We are closely monitoring the development of climate-related issues and financial risks. The Bank has not yet conducted climate risk stress testing (CRST) to assess the risk profile of debtors against the impact of climate change according to orderly, disorderly, or hothouse world scenarios. However, we recognize that the initial phase of CRST is one of the Government's efforts to encourage Financial Services Institutions (FSIs) to play a role as a driver towards a green economy. We note that the Government is raising awareness of the consequences of climate and environmental change on banking financial performance and expect it would support OJK in monitoring the impact of climate risk on bank stability in the future.

In addition, the Bank faces another challenge of technology development and digitalization, as it requires support from a robust data and cybersecurity system. Therefore, as one of the transformation efforts, the Bank strengthened the data security system by building API management.

Throughout 2023, Bank Mayapada continued its transformation to adapt to changes and digital acceleration in the banking sector to improve performance growth. The transformation focuses on strengthening digital banking, develop innovative products and solutions, and achieve better sustainability performance. The transformation has nine impact centers, covering 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. As of the end of 2023, Bank Mayapada has completed 44 transformation initiatives.

Performance Achievements and Strategies for Achieving Sustainable Finance Performance Targets [2-22]

Throughout 2023, Bank Mayapada focused on increasing financing exposure to the Sustainable Business Activities Category (KKUB) by strengthening the implementation of industry analysis with high social and environmental risks and exclusion lists. As per the Sustainable Finance Action Plan (SFAP), the target of financing sustainable business activities in 2023

usaha berkelanjutan di 2023 ditargetkan menurun 0,96% dari tahun lalu. Pengembangan kapasitas karyawan yang terkait dengan aktivitas perkreditan terus dilakukan agar semakin mampu melakukan penilaian uji kelayakan pada bisnis debitur.

Capaian kinerja ekonomi Bank Mayapada per akhir 2023, di antaranya berhasil membukukan pendapatan bunga senilai Rp8,76 triliun, naik 13,59% dibandingkan tahun lalu yang senilai Rp7,72 triliun. Sementara itu, laba bersih tercatat Rp22,10 miliar. Total kredit per akhir 2023 sebesar Rp103,53 triliun, dengan komposisi sebesar 0,96% merupakan portofolio Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) atau tercatat senilai Rp995,44 miliar.

Bank Mayapada terus menerus melakukan peningkatan kapasitas internal terhadap kompetensi terkait penerapan keuangan berkelanjutan. Di 2023, terdapat 153 orang karyawan yang menerima pelatihan terkait keberlanjutan, di antaranya dengan topik-topik keuangan berkelanjutan. Dengan demikian, target pengembangan kapasitas karyawan terkait keberlanjutan mencapai 76,5% dari yang ditargetkan dalam RAKB.

Komitmen Bank Mayapada dalam menerapkan keuangan berkelanjutan juga didukung oleh penyesuaian tata kelola, di mana Bank memperkuat sistem keamanan data dan keamanan siber yang didukung oleh adanya IT Strategy & Architecture dan IT Development & Operations yang bertanggung jawab langsung ke Chief Information & Operation Officer. Sistem manajemen keamanan data Bank Mayapada telah dinilai oleh pihak internal dan telah tersertifikasi ISO 27001:2022.

Peluang dan Prospek Usaha

Perkembangan penggunaan teknologi informasi di sektor perbankan menekankan kebutuhan bagi Bank untuk bertransformasi dan siap beradaptasi dengan segala perubahan. Di era digitalisasi saat ini, Bank Mayapada secara terus-menerus berusaha untuk memperluas dan mempermudah akses perbankan bagi berbagai lapisan masyarakat melalui penyediaan layanan digital yang dinamis dan inklusif. Bank telah mengamati perubahan pola perilaku nasabah dan peningkatan ketergantungan pada teknologi digital. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan peluang ini, kami berkomitmen untuk terus meningkatkan infrastruktur teknologi informasi serta kemampuan dalam layanan perbankan digital. Dalam menjalankan transformasi, Bank Mayapada berpeluang melibatkan mitra rintisan untuk berperan sebagai bank dengan memanfaatkan produk bank dan lisensinya.

decreased by 0,96% from last year. We also continued employee capacity building programs on credit activities to enhance their ability to conduct due diligence on debtors' businesses.

Bank Mayapada's economic performance achievements as of the end of 2023, included successfully posting interest income of Rp8.76 trillion, up 13.59% compared to last year's Rp7.72 trillion. Meanwhile, net profit was recorded at Rp22.10 billion. Total loans as of the end of 2023 amounted to Rp103.53 trillion, with 0.96% or Rp995.44 billion of the total loans being Sustainable Business Activities Category (KKUB) portfolio.

Bank Mayapada continuously holds internal capacity building on sustainable finance competencies. In 2023, as many as 153 employees received sustainability-related training, including sustainable finance topics. Thus, the realization of employee capacity building related to sustainability reached 76.5%, from the target set in the SFAP.

Bank Mayapada is committed to implementing sustainable finance by making necessary governance adjustments. It includes strengthening its data security and cybersecurity systems supported by the IT Strategy & Architecture and IT Development & Operations, under the direct supervision of the Chief Information & Operation Officer. Bank Mayapada's data security management system has undergone internal assessment and has been ISO 27001:2022 certified.

Business Opportunities and Prospects

The growing use of information technology in the banking sector has prompted the Bank to transform and be ready to adapt to all changes. In the current digital era, Bank Mayapada continuously expands and facilitates access to banking for people from all walks of life through dynamic and inclusive digital services. The Bank has observed changes in customer behavior patterns and increased reliance on digital technology. To meet these demands and opportunities, we are committed to continuously improving our information technology infrastructure and capabilities in digital banking services. In its transformation, Bank Mayapada may involve start-up partners to act as a bank by utilizing bank products and licenses.

Dengan terlaksananya transformasi di Bank Mayapada, Perseroan juga optimis akan dapat beradaptasi di era digital hingga dapat meningkatkan layanan produk perbankan digital, memperkuat keamanan siber, hingga meningkatkan kinerja operasional yang akan mendorong pertumbuhan kinerja keuangan. Di tengah pelaksanaan transformasi, Bank Mayapada senantiasa menjalankan pengelolaan aspek lingkungan, sosial, tata kelola (LST) dan menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan, guna dapat berkontribusi bagi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) serta mewujudkan bagi masa depan yang lebih baik.

Apresiasi

Peran pemangku kepentingan dalam membentuk perjalanan keberlanjutan Bank Mayapada hingga saat ini sangat kami apresiasi. Kami juga ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih atas dukungan, kerja sama, dan kepercayaan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Upaya-upaya untuk meningkatkan budaya keberlanjutan dalam setiap aspek bisnis dan perilaku individu diharapkan dapat berkontribusi pada pembangunan nasional dan masa depan yang lebih baik. Bank Mayapada senantiasa berkomitmen untuk menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan dan menjaga pertumbuhan kinerja, baik sekarang maupun di masa mendatang.

With the realization of its transformation, Bank Mayapada is optimistic that it will be able to adapt in the digital era to improve digital banking product services, strengthen cybersecurity, and improve operational performance that will drive financial performance growth. Amid the implementation of its transformation, Bank Mayapada continuously manages the environmental, social, and governance (ESG) aspects and applies sustainable finance principles to contribute to the Sustainable Development Goals (SDGs) and create a better future.

Appreciation

We highly appreciate the invaluable role that stakeholders have played in shaping Bank Mayapada's sustainability journey. We are also immensely grateful for your unwavering support, cooperation, and trust, both directly and indirectly. We firmly believe that by fostering a culture of sustainability across all aspects of our business and individual behavior, we can make a meaningful contribution to national development and a brighter future. Bank Mayapada is steadfast in its commitment to implementing sustainable finance principles and maintaining our performance growth today and in the future.

Jakarta, April 2024
Atas Nama Direksi,
On behalf of the Board of Directors,

Hariyono Tjahjarijadi
Direktur Utama
President Director



Profil Laporan

Bank Mayapada menunjukkan komitmennya terhadap keberlanjutan dengan menerbitkan laporan keberlanjutan secara tahunan yang mengungkapkan kinerja aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan tata kelola. Adapun laporan keberlanjutan sebelumnya telah dipublikasi oleh Bank pada 27 April 2023. Laporan ini bukan hanya sebagai bentuk ketaatan pada regulasi, tetapi juga merupakan upaya nyata dalam mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Dalam menyusun laporan ini, Bank berpedoman pada beberapa standar, salah satunya adalah Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 16/SEOJK.04/2021 tentang Bentuk dan Isi Laporan Tahunan serta Peraturan OJK (POJK) No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Selain itu, Bank juga merujuk pada (with reference to) Standar Global Reporting Initiative (GRI) 2021 dan pengungkapan khusus sektor jasa keuangan atau Financial Sector (FS) Supplement Disclosures dari GRI versi 4.0 (G4).

Laporan ini berisi data dan informasi untuk periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 dengan membandingkan data numerik tabel selama tiga tahun. Meskipun belum dilakukan penjaminan oleh pihak independen (assurance), seluruh data dan informasi dalam laporan ini telah diverifikasi oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab, termasuk data keuangan yang juga telah diaudit oleh kantor akuntan publik (KAP) Kanaka Puradiredja, Suhartono. Sebagai bagian dari badan tata kelola, seluruh jajaran Direksi, termasuk Direktur Utama, telah meninjau dan memberikan persetujuan atas Laporan Keberlanjutan Bank Mayapada tahun buku 2023. Dewan Komisaris juga terlibat dalam mengawasi, meninjau, dan menyetujui penerbitan laporan keberlanjutan.

Perseroan tidak memiliki entitas anak. Oleh karenanya, laporan ini hanya menyajikan data keuangan dari Bank Mayapada. Di tahun 2023, Bank melakukan penyajian kembali terhadap data Portofolio Kredit Berdasarkan Segmen Usaha untuk memperbaiki sajian data sebelumnya.

Report Profile

Bank Mayapada demonstrates its commitment to sustainability by publishing an annual sustainability report that discloses the performance of economic, social, environmental, and governance aspects. The Bank published the previous sustainability report on April 27, 2023. This report is not only a form of regulatory compliance, but also the Bank's actual effort in supporting the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs).

In preparing this report, the Bank is guided by several standards, one of which is the Otoritas Jasa Keuangan Circular Letter (SEOJK) No. 16/SEOJK.04/2021 concerning the Form and Content of Annual Reports and OJK Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies. In addition, the Bank also refers to the Global Reporting Initiative (GRI) 2021 Standards, and Financial Sector (FS) Supplement Disclosures from GRI version 4.0 (G4).

This report presents data and information covering the period of January 1 to December 31, 2023, by comparing numerical data tables for three years. Though no independent party has performed assurance on the report, relevant parties in charge have verified all the data and information, including the public accounting firm (KAP) Kanaka Puradiredja, Suhartono, who has audited the financial data. As part of the governance body, the entire Board of Directors, including the President Director, have reviewed and approved the Sustainability Report of Bank Mayapada for the fiscal year 2023. The Board of Commissioners is also involved in overseeing, reviewing, and approving the publication of this sustainability report.

The Company does not have any subsidiaries. Therefore, this report only presents financial data from Bank Mayapada. In 2023, the Bank restated the Credit Portfolio by Business Segment data to improve the previous data presentation.

Topik Material [3-1, 3-2]

Prioritas topik material pada laporan keberlanjutan 2023 tidak mengalami perubahan dari tahun sebelumnya. Manajemen menelaah bahwa topik material masih dianggap relevan dengan bisnis perbankan. Dalam menentukan topik material, Bank Mayapada 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 Berkelanjutan (TPB).

Material Topic [3-1, 3-2]

The priority material topics in the 2023 sustainability report did not change from the previous year. Management considered these material topics are still relevant to the banking business. In determining material topics, Bank Mayapada takes into account issues relevant to the banking business, the sustainability context of the banking sector, stakeholder concerns, the impact of material topics on the company and stakeholders, and support for the achievement of the 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	 	Pemegang Saham, Karyawan, Regulator, Mitra Bisnis Shareholders, Employees, Regulators, Business Partners
Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Human Resource Management (HR)	   	Karyawan Employees
Portofolio Kredit Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB) Credit Portfolio for Sustainable Business Activities Category (KKUB)	  	Karyawan, Nasabah, Regulator Employees, Customers, Regulators
Layanan Perbankan yang Berkualitas Quality Banking Services	 	Karyawan, Nasabah Employees, Customers
Keamanan Data dan Privasi Nasabah Customer Data Security and Privacy		Karyawan, Nasabah, Regulator Employees, Customers, Regulators
Antikorupsi Anti-Corruption		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: Significance of the topic:	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. <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:	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. Secara keseluruhan, kinerja ekonomi Bank Mayapada menunjukkan hasil yang baik. Evaluasi kinerja ekonomi per Desember 2023 adalah sebagai berikut: • Audit internal dilaksanakan di 28 kantor cabang/capem; • Audit keuangan dilaksanakan oleh KAP Kanaka Puradiredja, Suhartono; • Pendapatan bunga bersih Rp8,76 triliun, naik 13,59% dibandingkan tahun lalu, dan mencapai 111,57% dari target; • Laba bersih tercatat Rp22,10 miliar, dan mencapai 9,21% dari target; • Total kredit Rp103,53 triliun, naik 9,53% YoY dengan NPL net 2,94%. <i>Financial performance reporting is the responsibility of the Director of Finance and MIS. Management is handled directly by the MIS, Tax Accounting, and Budget Divisions. Internal and external audits are always conducted to monitor financial performance. Financial audit reports will be submitted to the Director of Finance and MIS on a regular basis. Furthermore, reporting will be discussed at the joint Board of Commissioners and Board of Directors meeting held every quarter, in line with the discussion of other banking performance monitoring.</i> <i>Overall, Bank Mayapada's economic performance has shown good results. The evaluation of economic performance as per December 2022 is as follows:</i> • <i>Pendapatan Internal audits were conducted in 28 branch offices;</i> • <i>Financial audit was conducted by KAP Kanaka Puradiredja, Suhartono;</i> • <i>Net interest income was Rp8.76 trillion, up 13.59% compared to last year, and reached 111.57% of target;</i> • <i>Net profit was recorded at Rp22.10 billion, and reached 9.21% of the target;</i> • <i>Total loans of Rp103.53 trillion, up 9.53% YoY with net NPL of 2.94%.</i>
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	

Topik Material Material Topic	Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Human Resource (HR) Management
Mengapa topik ini penting: Significance of the topic:	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. <i>HR management is a material topic because employees are internal stakeholders who can affect Bank Mayapada's operations so they need to be managed properly. In addition, HR has a major contribution in the sustainability of the Company's business.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi:	Divisi HC 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. Selama periode pelaporan, manajemen SDM telah berjalan dengan baik, yang mencakup beberapa indikator berikut: • Di tahun 2023, Bank Mayapada menerima 362 orang karyawan baru. Tingkat perputaran karyawan tercatat 11,70%; • Bank telah mengadakan 5.474,5 jam pelatihan yang diikuti oleh 2.791 orang; • 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. <i>The HC Division monitors the implementation of HR and manpower management, under the supervision of the President Director. In its implementation, Bank Mayapada respects human rights by complying with all labor regulations. There are no discriminatory practices in HR management at Bank Mayapada.</i> <i>During the reporting period, HR management has been running well, with the following indicators:</i> • <i>In 2023, Bank Mayapada hired 362 new employees. The employee turnover rate was recorded at 11.70%;</i> • <i>The Bank has conducted 5,474.5 hours of employee training attended by 2,791 employees;</i> • <i>No child labor, the required minimum age for employees is 18 years;</i> • <i>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>Creating a safe and decent workplace.</i>
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	

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 categorized Sustainable Business Activities Category (KKUB) loans, monitored and evaluated their achievements in accordance with the Sustainable Finance Action Plan (SFAP).</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi: Policy, person in charge, performance, and evaluation:	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] <i>Bank Mayapada has prepared the SFAP and harmonized the lending policy towards Sustainable Business Activities Category (KKUB). In the implementation of sustainable finance, the credit approval process not only considers the economic risk of the debtor, but also considers 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 is reducing the negative impact 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 strongly influence customer performance, reputation, and trust.</i>
Kebijakan, penanggung jawab, kinerja, dan evaluasi: Policy, person in charge, performance, and evaluation:	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: • peningkatan keterampilan SDM untuk melayani nasabah; • pengetahuan terhadap produk; • memperkuat sistem keamanan layanan perbankan digital; • melakukan inovasi pada layanan digital. 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. <i>All personnel of Bank Mayapada are responsible for 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 communications. We believe that providing good service 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 strategy in managing service quality includes:</i> • increasing HR skills in serving customers; • product knowledge; • strengthening the security system of digital banking services; • innovating digital services. <i>The monitoring of services must also continue to be consistently carried out for the services provided to meet the customers' growing expectations. Key aspects requiring attention in the services include 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>

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.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	Divisi IT bertanggung jawab menangani sistem manajemen keamanan informasi. Sebagai upaya meningkatkan standar keamanan, Bank Mayapada senantiasa memperkuat Security Operation Center (SOC) di Divisi Teknologi Informasi. Sebagai komitmen peningkatan standar keamanan, Bank Mayapada telah mendapatkan sertifikasi ISO 27001:2022 di tahun 2023. 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.
	<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 dated 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 information security management system. In an effort to improve security standards, Bank Mayapada continues to strengthen the Security Operation Center (SOC) in the Information Technology Division. As a commitment to improving security standards, Bank Mayapada has been ISO 27001:2022 certified in 2023. In the reporting period, there were no fraudulent incidents related to misuse of customer data, and until now there has never been a case of breach of Bank Mayapada customer data.</i>

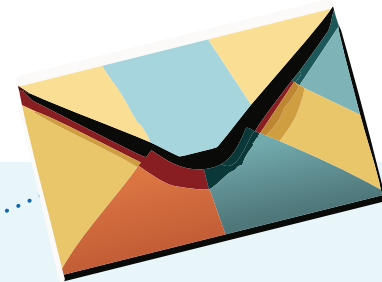
Topik Material Material Topic	Antikorupsi Anti-Corruption
Mengapa topik ini penting:	Bank Mayapada berkomitmen untuk menjalankan operasional perbankan yang bersih dan bebas korupsi, serta mendukung praktik antikorupsi sesuai peraturan pemerintah.
Significance of the topic:	<i>Bank Mayapada is committed 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.
Policy, person in charge, performance, and evaluation:	Evaluasi terkait penerapan antikorupsi sepanjang 2023, di antaranya: • Terselenggaranya pelatihan internal terkait antikorupsi kepada 661 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>; • Bank Mayapada sedang mempersiapkan penerapan ISO 37001:2016 mengenai Sistem Manajemen Antipenyuapan. Di awal tahun 2024, sedang berlangsung audit ISO 37001:2016 sebagai bentuk keseriusan Bank Mayapada dalam mendukung Pemerintah untuk memberantas adanya tindakan korupsi.
	<i>Internally, Bank Mayapada has anti-corruption policies and procedures as stipulated in Decree No. 147/SK/DIR/XI/2022 dated 9 November 2022. Anti-corruption prevention efforts are managed by the Risk Management Work Unit (Operational Risk for Anti-corruption section) in collaboration with the SKAI, FBI, and APU-PPT Divisions to oversee the implementation of anti-corruption in all divisions.</i>
	Evaluation on anti-corruption implementation in 2023, including: • Organizing internal training on anti-corruption for 661 employees; • Dissemination of anti-corruption and whistleblowing system; • Maximizing the the whistleblowing system function as a channel for reporting suspected corruption, bribery, or fraud; • Bank Mayapada is preparing to implement ISO 37001:2016 regarding Anti-bribery Management System. In early 2024, an ISO 37001:2016 audit is underway as a form of Bank Mayapada's seriousness in supporting the Government to eradicate corruption.

Tanggapan Perusahaan terhadap Umpan Balik Laporan Sebelumnya

Company Response to Previous Report Feedback

Kami menghargai umpan balik yang telah diberikan dan mengapresiasi kepedulian pemangku kepentingan terhadap kinerja LST dan laporan keberlanjutan Bank Mayapada. Perseroan percaya bahwa masukan dari pemangku kepentingan dapat menjadi salah satu acuan dalam meningkatkan kualitas kinerja dan penyajian laporan keberlanjutan di masa mendatang. Terkait laporan keberlanjutan 2023, Bank Mayapada pun terus mengevaluasi dan menyempurnakan laporan keberlanjutannya agar menjadi sumber informasi yang komprehensif dan bermanfaat bagi seluruh pemangku kepentingan. Pemangku kepentingan dapat menyampaikan umpan baliknya terkait laporan keberlanjutan Bank Mayapada kepada Divisi Sekretariat Perusahaan.

We value the feedback and concerns from stakeholders regarding Bank Mayapada's ESG performance and sustainability report. We believe that such input from stakeholders can help us improve the quality of our performance and presentation of sustainability reports in the future. Regarding the 2023 sustainability report, we continually evaluate and improve it to make it a comprehensive and beneficial source of information for all stakeholders. Stakeholders may send feedback regarding Bank Mayapada's sustainability report to the Corporate Secretariat Division.



Kontak terkait Laporan Keberlanjutan [2-3]

Contact regarding the Sustainability Report

Sekretaris Perusahaan - Corporate Secretary
Kantor Pusat - Head Office
Mayapada Tower, GF-3rd Floor Jl. Jend. Sudirman Kav. 28
Jakarta, Indonesia (12920)
Telp. - Ph.: (+62 21) 521 2288 (Hunting), (+62 21) 521 2300 (Hunting)
Faks. - Fax: (+62 21) 521 1985, (+62 21) 521 1995
Email: corsec@bankmayapada.com
Website: <https://www.bankmayapada.com>

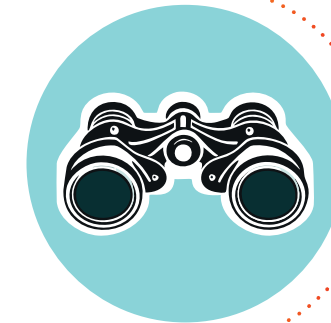


Profil Bank Mayapada

Bank Mayapada Profile

Visi

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



Vision

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

Misi

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



Mission

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

Nilai Keberlanjutan

Bank Mayapada berupaya untuk menumbuhkan budaya keberlanjutan dengan menerapkan nilai-nilai keberlanjutan dalam operasionalnya. Budaya perusahaan yang sejalan dengan visi dan misi Bank Mayapada, diwujudkan dalam tata nilai, seperti transparansi, integritas, profesionalisme, serta kemampuan menjawab tantangan-tantangan dalam operasi perbankan.



Sustainability Culture

Bank Mayapada fosters a culture of sustainability by adopting sustainability values in its operations. The corporate culture, which is in line with Bank Mayapada's vision and mission, is embodied in core values such as transparency, integrity, professionalism, and the ability to respond to challenges in banking operations.



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

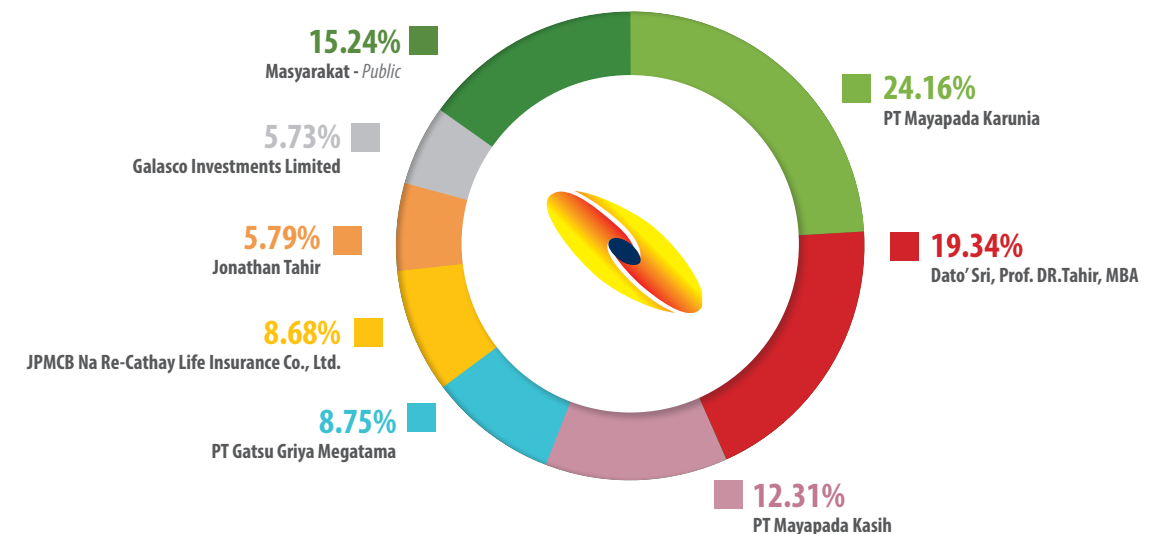
Call center : 1-5000-29

Email : corsec@bankmayapada.com

Website : www.bankmayapada.com

Kepemilikan Saham per 31 Januari 2024 (Setelah PMHMETD XIV)

Share Ownership as of January 31, 2024 (After PMHMETD XIV)



Bank Mayapada beroperasi di sektor perbankan dan layanan keuangan lainnya, dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta, Indonesia. Didirikan pada tanggal 7 September 1989, dan selanjutnya bank diakui secara hukum oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada 10 Januari 1990. Bank telah menjadi entitas publik di Bursa Efek Indonesia sejak tahun 1997. Bank Mayapada berupaya untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat umum untuk memperoleh layanan perbankan terbaik dengan jaringan cabang yang luas serta layanan perbankan digital yang mudah.

Kesungguhan Bank dalam memberikan layanan terbaik dan prima salah satunya diwujudkan melalui investasi yang signifikan di bidang teknologi dan infrastruktur. Hal ini mendorong perluasan jangkauan atas penawaran produk dan layanan kepada nasabah di seluruh Indonesia. Produk dan layanan perbankan yang dimiliki Bank, antara lain perbankan ritel dan korporasi, layanan pinjaman, dan produk investasi. Pada tahun 2023, Bank Mayapada bekerja sama dengan Zurich Topaz Life memasarkan produk Bancassurance, yaitu Ziaga Life Plus (ZLF), Zurich Optimal Health Assurance (ZOHA), dan Zurich Plan Protector (ZPP). Namun demikian, terdapat beberapa produk Zurich Topaz Life yang tidak dipasarkan oleh Bank, di antaranya Ziaga Jiwa, Ziaga PA Plus, dan Profit 8. Di samping itu, Bank pun memperoleh izin sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana di 15 Desember 2023. Informasi lebih mengenai kegiatan bisnis dan penawaran Bank dapat dilihat pada Laporan Tahunan 2023 dan situs web <https://www.bankmayapada.com>.

Bank berkomitmen untuk menjaga kualitas layanannya. Oleh sebab itu, Bank secara berkala melakukan penilaian terhadap seluruh kegiatan operasionalnya. Dengan melibatkan pihak independen sebagai penilai, Bank Mayapada pun telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 Sistem Manajemen Mutu yang berlaku hingga 7 Agustus 2025.

Bank Mayapada engages in banking and other financial services sectors, with its head office in Jakarta, Indonesia. It was established on 7 September 1989 and legally recognized by the Minister of Justice of the Republic of Indonesia on 10 January 1990. The bank has become a public entity by listing its shares on the Indonesia Stock Exchange since 1997. The bank strives to provide excellent banking services to its customers and the general public by meeting their needs through its extensive branch network and convenient digital banking services.

The Bank realizes its commitment to providing excellent services by investing significantly in technology and infrastructure. It allows the Bank to expand its reach of product and service offerings to customers across Indonesia. The Bank offers banking products and services such as retail and corporate banking, lending services, and investment products. In 2023, Bank Mayapada collaborated with Zurich Topaz Life to market Bancassurance products, including Ziaga Life Plus (ZLF), Zurich Optimal Health Assurance (ZOHA), and Zurich Plan Protector (ZPP). However, the Bank did not market several Zurich Topaz Life products, such as Ziaga Jiwa, Ziaga PA Plus, and Profit 8. The Bank also obtained a license as a Selling Agent for Mutual Fund Securities on 15 December 2023. For more information on the Bank's business activities and offerings, please refer to the 2023 Annual Report and the website at <https://www.bankmayapada.com>.

The Bank is committed to maintaining the quality of its services. Therefore, the Bank involves an independent party to assess all its operational activities periodically. Bank Mayapada has also obtained ISO 9001: 2008 Quality Management System certification, which is valid until 7 August 2025.

PRODUK DAN LAYANAN BANK [2-1]

BANK PRODUCTS DAN SERVICES [2-1]

SIMPANAN SAVINGS

mySAVING
mySAVING
Super Benefit
myDOLLAR
TabunganKu
SimPel
Simpanan Pelajar

DEPOSITO & GIRO TIME DEPOSITS & DEMAND DEPOSITS

myDEPO myGIRO
myDEPO Valas myGIRO Valas

E-BANKING

myATM
myCARD
myMOBILE
myONLINE
myTOKEN
• myVA
• Informasi Limit / Limit Information
• Mayapada E-Money (co-branding) ->
• Mayapada Flazz
• myMINI ATM

BIAYA & TARIF FEE & TARIFF

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

INVESTASI & BANCASSURANCE INVESTMENTS & BANCASSURANCE

- myFAMILY Saving
- MahaCita Protection
- Q Protection
- Zurich Optimal Health Assurance (+) 2023
- Ziaga Life Plus (+) 2023
- Z Life Credit Protection
- Surat Berharga Negara (SBN) Ritel

ANTARBANK INTERBANK

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

PINJAMAN LOANS

• myLOAN

- Kredit Modal Kerja:
Working Capital Loan:
- Pinjaman Rekening Koran (PRK)
Overdraft Loan Facility (PRK)
- Pinjaman Tetap Angsuran
Fixed Installment Loan
- Pinjaman Tetap
Fixed Loan
- Kredit Impor
Import Loan
- Kredit Ekspor
Export Loan
- Pinjaman Back to Back
Back to Back Loan
- Kredit Investasi
Investment Loan
- Kredit Sindikasi
Syndicated Loan
- Kredit Konsumtif:
Consumer Loan:
- Kredit Pemilikan Properti (KPP) dan Kredit
Konsumsi Beragun Properti (KKBP) /
myHOME Loan
Property Loan (KPP) and Property
Consumption Loan (KKBP) / myHOME Loan
- Kredit Tanpa Agunan
Personal Loan
- Kartu Kredit
Credit Card

• Bank Garansi

- Bank Guarantees
- Tender/Bid Bond
 - Performance Bond
 - Advance Payment Bond
 - Payment Bond
 - Custom Bond

• Standby Letter of Credit (SBLC)

• LC/SKBDN

- LC/SKBDN Sight
- LC/SKBDN Usance
- Trust Receipt

• Pinjaman Akseptasi

Acceptance Loan

• Kredit Channeling

Channeling Loan

• Kredit Usaha Kecil

Small Business Loan

• Money Market Line

LAYANAN LAINNYA OTHER SERVICES

mySAFEBOX
myPAYROLL
• Layanan MPN-G2 /
MPN-G2 Services

Untuk informasi lebih lanjut, silakan scan QR
atau hubungi myCALL 1500029
For further information, please scan the QR or
call myCALL 1500029



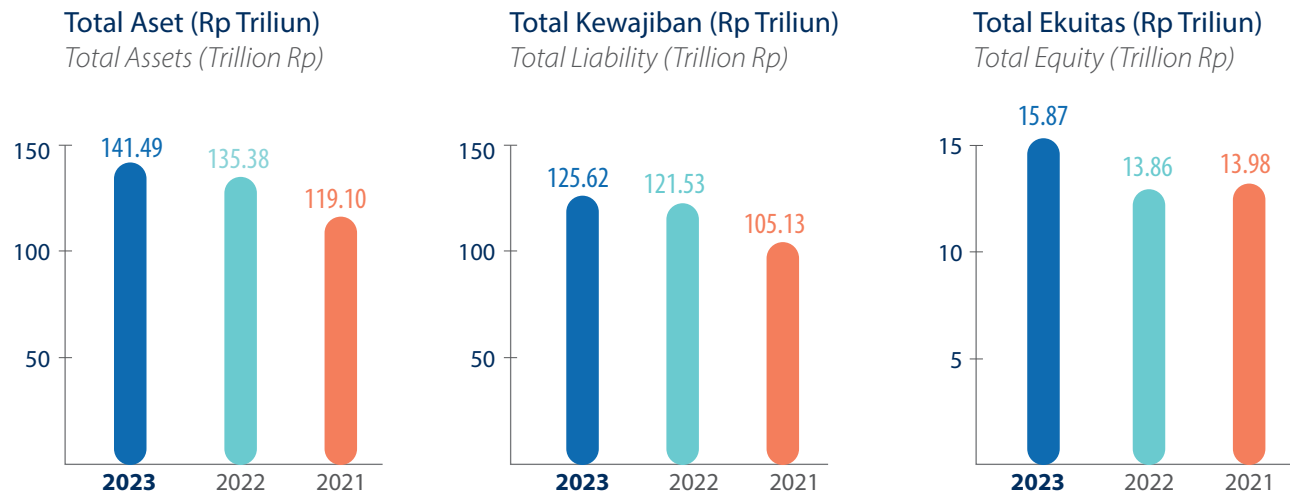
Prioritas utama bagi Bank Mayapada adalah kebutuhan dan kepuasan nasabah. Untuk mendukung pencapaian tersebut, Bank secara konsisten dan berkesinambungan melakukan inovasi serta meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Di sisi lain, Bank terus menjaga stabilitas bisnis perbankan dengan memperkuat pengelolaan neraca.

Bank Mayapada tidak hanya bertekad untuk memberikan layanan perbankan yang berkualitas, tetapi juga berkomitmen untuk menerapkan praktik keberlanjutan yang terlihat dari dukungannya terhadap TPB. Sebagai salah satu bentuk kontribusinya, Bank mengimplementasikan praktik keuangan berkelanjutan dan menaati semua regulasi yang berlaku. Bank berusaha untuk mengoptimalkan nilai tambah bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lain dengan memberikan dampak positif dari produk dan layanannya.

Bank Mayapada's top priority is meeting the needs and ensuring the satisfaction of its customers. To achieve this, the Bank is consistently and continuously innovating and improving the quality of its products and services. At the same time, the Bank consistently ensures the stability of its banking operations by strengthening the management of balance sheet.

Aside from its focus on delivering quality banking services, Bank Mayapada is also committed to implementing sustainability practices through its support for the SDGs. As part of this commitment, the Bank implements sustainable finance practices and complies with all applicable regulations. It aims to optimize added value for the community and other stakeholders by delivering positive impacts from its products and services.

Aktiva dan Pasiva - Assets and Liabilities

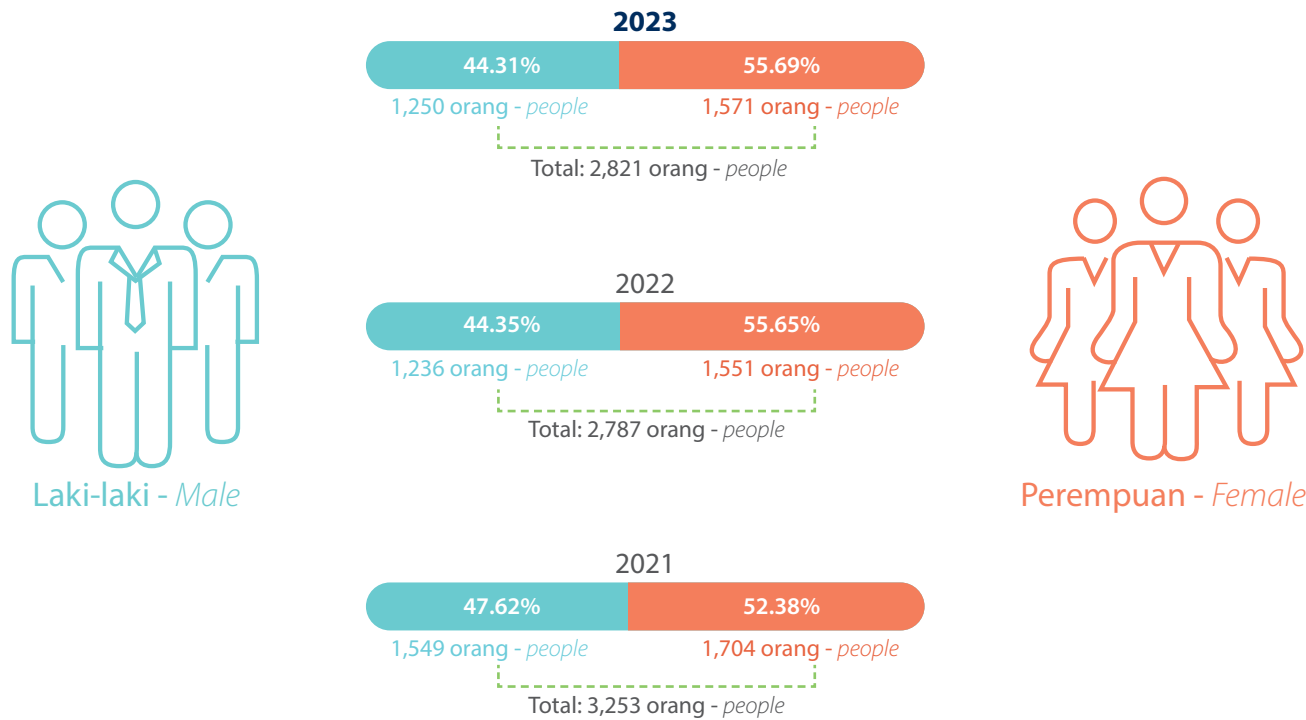


Karyawan Bank Mayapada - Bank Mayapada Employee

Bank Mayapada memandang bahwa keberhasilan Bank dalam mengatasi tantangan selama tahun 2023 tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan kerja keras dari seluruh *key stakeholders* yang memiliki keahlian dan reliabilitas yang tinggi. Didukung oleh dedikasi dan semangat insan Bank Mayapada, kami bersatu padu untuk memajukan bank dan menghadirkan pelayanan perbankan yang terbaik bagi nasabah.

Bank Mayapada believes that its achievements in overcoming challenges during 2023 would not have happened without the support and hard work of all key stakeholders, who have high levels of expertise and reliability. Supported by the dedication and spirit of Bank Mayapada's personnel, we join hands in advancing the bank and providing the best banking services to customers.

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



Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Jabatan [2-7]
Total Employees by Gender and Position [2-7]

Jabatan Position	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Manajemen Puncak Top Management	11	1	12	0	8	0
Manajemen Madya Middle Management	241	263	222	253	234	255
Manajemen Pelaksana Lower Management	998	1,307	1,002	1,298	1,307	1,449
Jumlah Total	1,250	1,571	1,236	1,551	1,549	1,704

Jumlah Karyawan Berdasarkan Gender dan Pendidikan [2-7]

Total Employees by Gender and Education [2-7]

Pendidikan Education	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Sarjana & Pascasarjana Bachelor's and Master's Degrees	994	1,147	963	1,112	1,177	1,228
Sarjana Muda Associate's Degree	114	170	127	174	176	188
Non-Akademi Non-Academic	142	254	146	265	196	288
Jumlah Total	1,250	1,571	1,236	1,551	1,549	1,704

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

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

Status Ketenagakerjaan Employment Status	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Karyawan Tetap Permanent Employees	1,149	1,456	1,134	1,440	1,461	1,616
Karyawan Tidak Tetap Non-Permanent Employees	101	115	102	111	88	88
Jumlah Total	1,250	1,571	1,236	1,551	1,549	1,704

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

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

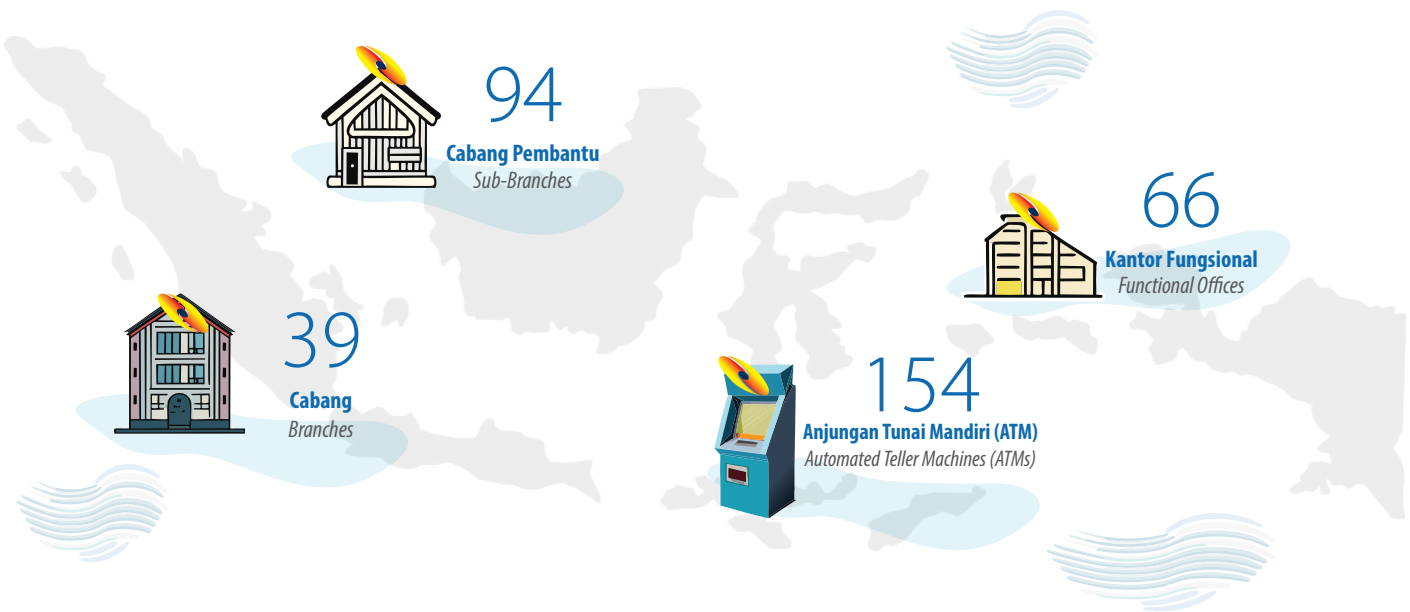
Kelompok Usia Age Group	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
< 30 tahun / years	309	626	312	647	389	750
30 -50 tahun / years	795	805	790	772	1,024	838
>50 tahun / years	146	140	134	132	136	116
Jumlah Total	1,250	1,571	1,236	1,551	1,549	1,704

Wilayah Operasional dan Pasar Terlayani [2-6]

Operational Areas and Served Markets [2-6]

Keberadaan Bank Mayapada sebagai salah satu perbankan di Indonesia yang terus tumbuh dan berkembang bersama nasabah dan mitra setia diharapkan dapat menunjang pertumbuhan ekonomi Indonesia. Bank menawarkan beragam layanan keuangan kepada nasabah individu, bisnis, dan institusi di pasar domestik.

As one of the banks operating in Indonesia, Bank Mayapada continues to grow and develop with loyal customers and partners. It also aims to continue contributing to Indonesia's economic growth. The Bank offers various financial services to individuals, businesses, and institutions in the domestic market.



Keanggotaan pada Asosiasi [2-28]

Membership of the Association [2-28]

Hingga akhir tahun 2023, Bank Mayapada belum bergabung dalam asosiasi yang berkaitan dengan praktik keuangan berkelanjutan. Namun demikian, Bank telah aktif menjadi anggota dari berbagai asosiasi industri perbankan sebagai upaya untuk terus memantau perkembangan industri dan regulasi.

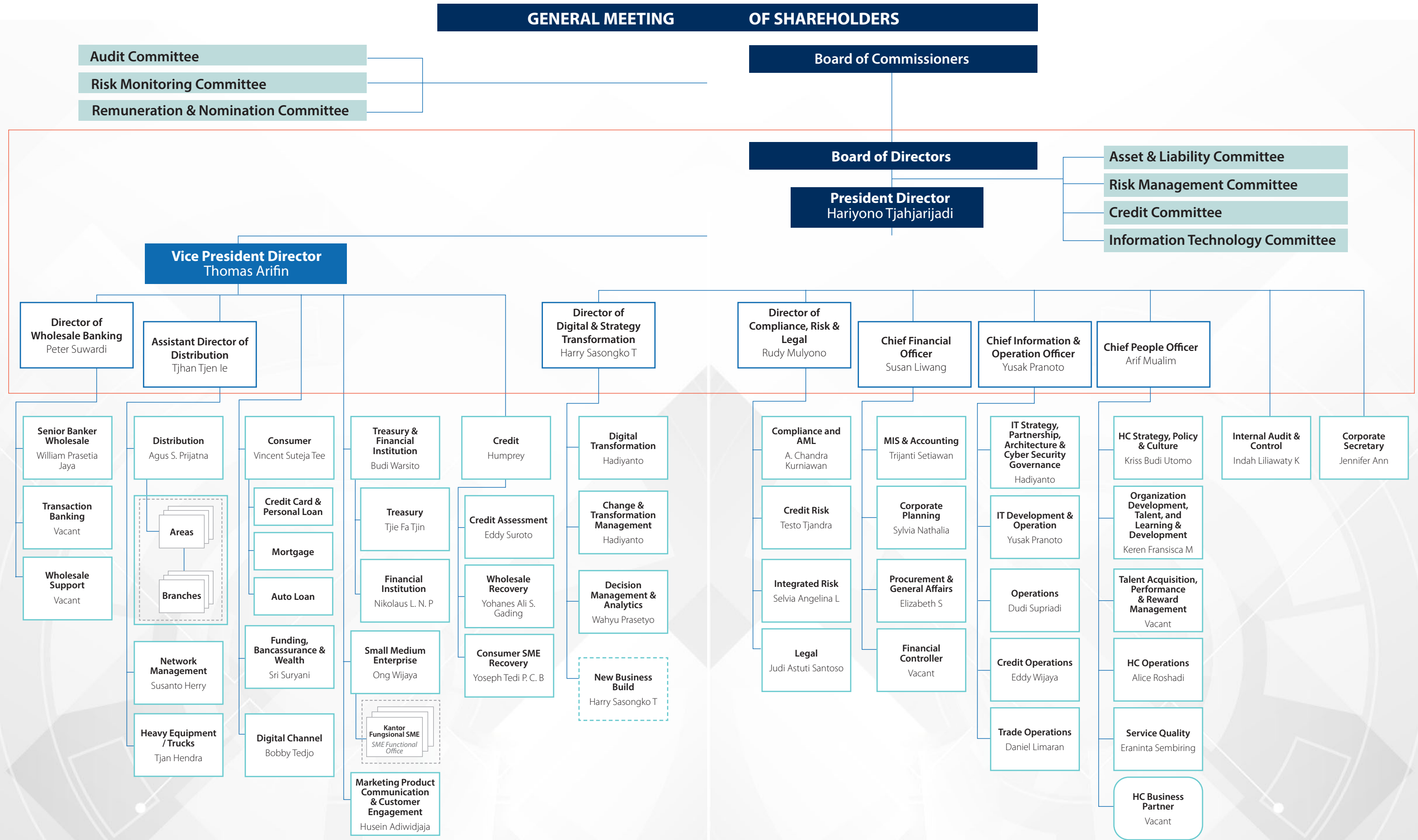
Until the end of 2023, Bank Mayapada has not joined any associations related to sustainable finance practices. However, the Bank has been an active member of various associations in the banking industry to keep abreast of the industry and regulatory developments.

Perubahan Signifikan

Significant Changes

Pada tahun 2023, Bank Mayapada tidak mengalami perubahan yang berdampak signifikan pada operasional bank.

In 2023, Bank Mayapada did not experience any changes that had a significant impact on the bank's operations.



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

Seluruh insan Bank Mayapada, termasuk Dewan Komisaris, Direksi, manajemen, dan karyawan, bertanggung jawab secara kolektif atas penerapan keuangan berkelanjutan. Bank memberikan mandat kepada Direktur Manajemen Risiko untuk mengawasi penerapan keuangan berkelanjutan, mengembangkan strategi, dan memantau perkembangan RAKB. Bank memastikan keberhasilan penerapan keuangan berkelanjutan dengan membentuk tim khusus di bawah Direktur Manajemen Risiko, yaitu Tim Sustainable Finance. Tim ini berperan untuk melaksanakan program-program RAKB bersama divisi terkait dan mengawasi pencapaian program-programnya.

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

Bank Mayapada menyadari bahwa keterampilan dan pengetahuan karyawan yang baik terkait keuangan berkelanjutan menjadi salah satu aspek penting yang mendorong pencapaian praktik keberlanjutan. Oleh sebab itu, Bank secara berkala mengikutsertakan Dewan Komisaris, Direksi, manajemen, dan karyawan dalam pengembangan kompetensi terkait keuangan berkelanjutan.

Data Pelatihan terkait Keuangan Berkelanjutan
Data on Sustainable Finance Training

Topik Pelatihan - Training Topic	Jumlah Peserta - Number of Participant		
	2023	2022	2021
Keuangan Berkelanjutan / Sustainable Finance	153	200	0
Best Practice Manajemen Risiko untuk Analisa Kredit Risk Management Best Practice for Credit Analysis	0	69	0
Elementary Level Credit	0	0	0
Sosialisasi Trade Finance / Trade Finance Dissemination	0	112	0
Socialization Wholesales and Credit Training Skills	0	115	0
Pilot Project SME	0	94	0
Letter of Credit Ekspor Impor Perbankan Letter of Credit Export Import Banking	0	85	0
Special Asset Management	0	37	0
Implementasi Roll Out SME / SME Roll Out Implementation	0	143	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	0	16
Coaching Lending Perkreditan / Credit Lending Coaching	0	0	120
Jumlah Total	153	855	136

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

All personnel of Bank Mayapada, including the Board of Commissioners, Board of Directors, management, and employees, are collectively responsible for the sustainable finance implementation. The Bank mandates the Risk Management Director to oversee the implementation of sustainable finance, develop strategies, and monitor the progress of the SFAP. The Bank ensures the successful implementation of sustainable finance by establishing the Sustainable Finance Team, a dedicated team under the Risk Management Director. This team's role is to implement the SFAP programs alongside relevant divisions and oversee the achievement of the programs.

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

Bank Mayapada recognizes that employees' skills and knowledge of sustainable finance are crucial in promoting sustainability practices. Therefore, the Bank periodically engages the Board of Commissioners, Board of Directors, management, and employees in competency development programs related to sustainable finance.

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

Bank Mayapada telah mengidentifikasi risiko yang berkaitan dengan penerapan keuangan berkelanjutan. Salah satu risikonya adalah penyesuaian syarat pengajuan kredit untuk meningkatkan portofolio hijau. Oleh sebab itu, Bank menerapkan manajemen risiko atas LST yang dimulai dari pelaksanaan proses penilaian kelayakan kredit usaha, khususnya pada debitur dengan portofolio besar seperti sektor konstruksi dan ritel/perdagangan.

Implementasi manajemen risiko LST, di antaranya:

- 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.

Divisi Kredit Mikro berperan penting dalam proses pengajuan kredit, yakni bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab atas penilaian risiko LST. Dalam pengelolaan risiko kredit, Bank memanfaatkan sistem *internal scoring* untuk segmen kredit perorangan, konsumen, mikro, dan ritel. Sementara untuk segmen UMKM dan korporasi, Bank menggunakan sistem peringkat internal. Divisi Kredit Mikro pun bersinergi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) untuk mengawasi kepatuhan debitur terhadap ketentuan LST.

Di Bank Mayapada, keuangan berkelanjutan direalisasikan melalui pengendalian risiko, pelaksanaan, kebijakan, dan perkembangan keuangan berkelanjutan, yang pelaksanaannya diawasi oleh Dewan Komisaris dan Direksi. Bank pun mendelegasikan tanggung jawab untuk mengawasi penyusunan RAKB, penyesuaian kebijakan kredit, visi dan misi keberlanjutan, serta penyusunan laporan keberlanjutan kepada Direktur Manajemen Risiko. Di bawah koordinasi Direktur Manajemen Risiko, Tim Sustainable

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

Bank Mayapada has identified risks associated with the implementation of sustainable finance. One of the risks is the possible adjustment of credit application requirements to increase the green portfolio. To mitigate this risk, the bank has implemented ESG risk management starting from the business creditworthiness assessment process. This will be especially relevant for debtors with large portfolios, such as those in the construction and retail/trading sectors.

Implementation of ESG risk management, including:

- 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 job opportunities;
 - Development that is able to minimize environmental damage and pollution.
- Executing Bank Mayapada's action plan for debtors with incomplete environmental permits, among others:
 - Sending appeal letters to debtors who have not completed environmental permits;
 - Disseminating awareness of the importance of ESG-oriented business activities;
 - Drafting policies that require prospective debtors to have ESG awareness. For instance, in debtor assessment, prospective debtors with ESG awareness will receive a higher score than those without ESG awareness.

The Microcredit Division plays a crucial part in the credit application process, as it is responsible for assessing ESG risks. The Bank manages its credit risk using an internal scoring system for individual, consumer, micro, and retail credit segments. Meanwhile, the Bank uses an internal rating system for the MSME and corporate segments. The Micro Credit Division also synergizes with the Risk Management Work Unit (SKMR) to oversee debtor compliance with ESG provisions.

Bank Mayapada implements sustainable finance through risk control, implementation, policy, and development of sustainable finance under the supervision of the Board of Commissioners and Board of Directors. The Bank has assigned the Director of Risk Management to oversee the drafting of the SFAP, credit policy adjustments, sustainability vision and mission, and the sustainability report. Under the coordination of the Risk Management Director, the Sustainable Finance Team and relevant divisions hold regular meetings to monitor, evaluate,

Finance dan divisi terkait melaksanakan rapat secara berkala yang bertujuan untuk mengawasi, mengevaluasi, dan membahas pencapaian target RAKB. Setelah itu, Tim Sustainable Finance melaporkan hasil pelaksanaan tersebut kepada Direktur Utama. Bank pun secara rutin menyampaikan hasil kinerja keberlanjutan dalam bentuk laporan RAKB dan laporan keberlanjutan kepada OJK.

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

Berdasarkan POJK No. 51/POJK.03/2017, lembaga jasa keuangan berkewajiban untuk menerapkan keuangan berkelanjutan. Untuk itu, Bank Mayapada berkomitmen untuk mematuhi aturan tersebut melalui penyusunan RAKB yang komprehensif sebagai acuan penerapan keuangan berkelanjutan. Bank melihat bahwa keuangan berkelanjutan membutuhkan persiapan dan penyesuaian yang cermat. Beberapa penyesuaian dilakukan secara bertahap untuk memaksimalkan penerapan keuangan berkelanjutan. Dalam pelaksanaannya, Bank pun mempertimbangkan setiap tantangan dan peluang yang mungkin terjadi selama tahun berjalan.

Adapun tantangan yang telah teridentifikasi selama pelaksanaan keuangan berkelanjutan:

- Adanya perbedaan persepsi di antara para pemangku kepentingan.
- Minimnya motivasi dalam implementasi.
- Pengembangan sistem dalam melakukan pemetaan kategori taksonomi hijau.
- Faktor eksternal yang berpotensi memengaruhi implementasi.

Bank berupaya menghadapi tantangan-tantangan tersebut dengan mengimplementasikan beberapa strategi, antara lain:

- Memberikan kesempatan kepada seluruh pemangku kepentingan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi mengenai keuangan berkelanjutan melalui pelatihan dan pendidikan.
- Memberikan insentif dan penghargaan kepada para pemangku kepentingan yang mendorong pelaksanaan kegiatan bisnis yang ramah lingkungan.
- Melakukan pemantauan dan penyesuaian secara berkala terhadap kebijakan dan prosedur Bank untuk memastikan kesesuaian dengan perubahan regulasi pemerintah dan kondisi perekonomian global.

Di samping pelaksanaan strategi-strategi tersebut, Bank juga memanfaatkan peluang yang timbul dari penerapan keuangan berkelanjutan. Peluang-peluang ini dapat berupa:

and discuss the achievement of the SFAP targets. Subsequently, the Sustainable Finance Team reports the implementation results to the President Director. The Bank also regularly submits sustainability performance results in SFAP and sustainability reports to OJK.

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

Based on POJK No. 51/POJK.03/2017, financial services institutions are obliged to implement sustainable finance. Therefore, Bank Mayapada is committed to complying with the regulation by preparing a comprehensive SFAP as a reference for sustainable finance implementation. The Bank deems sustainable finance requires careful preparation and adjustment. To maximize the sustainable finance implementation, the Bank has made some adjustments gradually. In its implementation, the Bank also considers challenges and opportunities that may occur during the year.

The challenges that have been identified during the implementation of sustainable finance, including:

- *Different perceptions among stakeholders.*
- *Lack of motivation in implementation.*
- *System development in mapping green taxonomy categories.*
- *External factors that could potentially affect implementation.*

The Bank puts in its best effort to address these challenges by implementing several strategies, among others:

- *Offering training and education to all stakeholders to enhance their understanding and competence on sustainable finance.*
- *Giving incentives and rewards for stakeholders who encourage the adoption of eco-friendly business activities.*
- *Regularly monitoring and adjusting the Bank's policies and procedures to ensure conformity with changes in government regulations and global economic conditions.*

In addition to the implementation of these strategies, the Bank also capitalizes on opportunities arising from the implementation of sustainable finance. These opportunities include:

- Perluasan pangsa pasar keuangan berkelanjutan dengan menarik nasabah dan mitra baru yang memiliki komitmen pada pembangunan berkelanjutan yang sejalan dengan Bank.
- Dukungan pada pencapaian TPB dengan membiayai proyek-proyek yang ramah lingkungan dan bertanggung jawab terhadap sosial, seperti energi terbarukan, infrastruktur hijau, serta program-program mitigasi dan adaptasi terhadap perubahan iklim.
- Peningkatan reputasi dan citra Bank melalui implementasi keuangan berkelanjutan, yang diharapkan dapat memperkuat loyalitas nasabah, menarik talenta baru, dan meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

Dalam beberapa waktu terakhir, perubahan iklim menjadi isu hangat yang diperbincangkan oleh berbagai pihak di dunia. Terlebih lagi, pada tahun 2023, terjadi peristiwa cuaca ekstrem sebagai dampak dari perubahan iklim. Untuk merespons hal ini, Pemerintah Indonesia menunjukkan kepeduliannya dengan menetapkan komitmen Net Zero Emission pada tahun 2060 dan kebijakan-kebijakan lainnya.

Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perbankan, Bank Mayapada dapat berkontribusi atas komitmen tersebut melalui pelaksanaan keuangan berkelanjutan. Oleh sebab itu, Bank pun senantiasa memantau perkembangan kebijakan dan standar yang mendukung penerapan keuangan berkelanjutan, seperti pengembangan kebijakan Taksonomi Hijau Indonesia (THI), International Financial Reporting Standards Sustainability (IFRS S1 dan S2), dan lain sebagainya. Hingga akhir tahun 2023, Bank Mayapada sudah memiliki kebijakan terkait THI. Namun, Bank belum melakukan pemetaan THI dan penerapannya pun masih dalam proses. Di samping itu, Bank juga belum mengadopsi IFRS S1 dan S2 sebagai standar pelaporan keberlanjutan yang di dalamnya juga termasuk pengungkapan terkait iklim.

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

Komitmen Bank Mayapada atas pencegahan terhadap korupsi tercermin dalam Surat Keputusan Nomor 157/SK/DIR/XII/2021 tanggal 15 Desember 2021, selaras dengan peraturan pemerintah di Indonesia. Surat Keputusan tersebut memuat prosedur antikorupsi yang meliputi:

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:

- *Expanding sustainable finance market share by attracting new customers and partners who share the Bank's commitment to sustainable development.*
- *Supporting the achievement of the SDGs by financing environmentally friendly and socially responsible projects, such as renewable energy, green infrastructure, and climate change mitigation and adaptation programs.*
- *Enhancing the Bank's reputation and brand through sustainable finance implementation, which is expected to strengthen customer loyalty, attract new talent, and increase stakeholder trust.*

In recent times, climate change has become a highly discussed issue worldwide. Moreover, there were extreme weather events due to climate change in 2023. The Indonesian government has shown its concerns and responded by committing to achieving Net Zero Emission by 2060 and implementing other related policies.

As a company engaged in the banking industry, Bank Mayapada contributes to this commitment through sustainable finance implementation. The Bank closely monitors the development of policies and standards that support sustainable finance implementation, such as the Indonesian Green Taxonomy (THI) policy, International Financial Reporting Standards Sustainability (IFRS S1 and S2), and so on. By the end of 2023, Bank Mayapada already has a policy on THI. However, the Bank has not yet mapped THI, and its implementation is still in process. In addition, the Bank has not yet adopted IFRS S1 and S2 as sustainability reporting standards, which include climate-related disclosures.

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

Bank Mayapada's commitment to corruption prevention is stated in the Decree No. 157/SK/DIR/XII/2021 dated 15 December 2021, in line with Indonesian government regulations. The Decree contains the following anti-corruption procedures:

1. Anti-gratification Implementation
Bank Mayapada implements anti-gratification, where all members of the Board of Commissioners, Board of Directors, independent parties, committee members, and employees of Bank Mayapada, 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 that violate regulations. Gratification is categorized into several parts, namely:

- 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

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

Uji tuntas yang dimiliki dan dilaksanakan oleh Bank 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.

Bank Mayapada berupaya menanamkan budaya *zero tolerance* terhadap segala bentuk korupsi, suap, dan pelanggaran terkait, yang melibatkan pihak internal maupun eksternal. Maka dari itu, pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan antikorupsi di seluruh divisi terus dilakukan oleh Divisi Satuan Kredit Manajemen Risiko (SKMR) Bagian Operation Risk bersama Divisi SKAI, FBI, dan APU-PPT. Untuk memperkuat budaya tersebut, salah satu langkah yang diambil adalah dengan melaksanakan sosialisasi terkait kebijakan dan standar operasional prosedur (SOP) antikorupsi kepada seluruh karyawan. Komunikasi internal pun dioptimalkan untuk menyebarkan informasi terkait sosialisasi, termasuk melalui surat edaran, surel, intranet, dan majalah internal.

Selama tahun 2023, sebanyak 661 karyawan telah mengikuti pelatihan terkait korupsi yang telah diselenggarakan oleh Bank. Upaya kolektif dalam membangun budaya antikorupsi membuahkan hasil, di mana tidak terdapat pelanggaran atau kasus korupsi yang tercatat selama tahun 2023. Bank Mayapada pun menunjukkan keseriusannya dalam mencegah korupsi dengan melakukan persiapan penerapan ISO 37001:2016 mengenai Sistem Manajemen Anti Penyuapan.

Penerapan Sistem Pelaporan Pelanggaran dan Anti-fraud

Bank Mayapada memiliki komitmen yang tinggi dalam memberantas *fraud*, dibuktikan dengan langkah-langkah pencegahan yang serius dan berkelanjutan. Bank pun telah memiliki Pedoman Penerapan Strategi *Anti-Fraud* yang

- Gratification that are considered bribes, such as marketing fees, cashback, and others;
- Gratification that are not considered bribes, such as tolerance and conflicts of interest due to family ties and others.

2. Awareness Program

The Bank continuously and periodically runs 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 conducted by Bank Mayapada, among others:

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

Bank Mayapada aims to instill a culture of zero tolerance towards all forms of corruption, bribery, and related violations involving internal and external parties. Therefore, the Operation Risk Division of the Risk Management Credit Unit (SKMR), along with the SKAI, FBI, and APU-PPT divisions, continue to oversee the implementation of anti-corruption policies in all divisions. One of the steps to strengthen this culture is to disseminate anti-corruption policies and standard operating procedures (SOPs) to all employees. The Bank also optimizes internal communication means, such as circulars, emails, intranet, and internal magazines, in conducting dissemination.

Throughout 2023, a total of 661 employees have attended anti-corruption training programs organized by the Bank. The collective effort in building an anti-corruption culture has resulted in zero cases of violations or corruption recorded during 2023. Bank Mayapada also shows its seriousness in preventing corruption by preparing for the implementation of ISO 37001:2016 of Anti-Bribery Management System.

Implementation of Whistleblowing and Anti-Fraud System

Bank Mayapada is highly committed to combating fraud, as evidenced by serious and sustainable preventive measures. The Bank also has established Anti-Fraud Strategy Implementation Guidelines prepared by the Fraud Banking Investigation (FBI)

disusun oleh Divisi Fraud Banking Investigation (FBI) sebagai pihak yang juga mengelola pelaksanaan kebijakan *anti-fraud*. Bank menetapkan pedoman tersebut dalam SK DIR No. 08/SK/DIR/V/2012 dan telah diperbarui agar sesuai dengan SK Direksi No. 047/SK/DIR/III/2020.

Bank melakukan sosialisasi kebijakan *anti-fraud* untuk meningkatkan kesadaran karyawan agar berperilaku etis dan dapat mencegah terjadinya *fraud*. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi internal, seperti surat edaran, surel, intranet, dan *x-banner*.

Dengan merujuk pada empat pilar yang merupakan komponen penting dari kerangka kebijakan menyeluruhnya, Bank melaksanakan Sistem Pengendalian *Fraud* sebagai strategi *anti-fraud*. Sistem ini telah terstruktur dengan baik mulai dari pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan dan sanksi, pemantauan, evaluasi, hingga tindak lanjut. Sinergi dari setiap elemen ini dapat mendorong bank untuk mengidentifikasi dan menanggapi *anti-fraud* secara efektif.

Bank menyediakan sarana pelaporan pelanggaran melalui *whistleblowing system*. Dalam penerapannya, Divisi FBI merupakan pihak yang bertanggung jawab untuk meninjau dan menanggapi secara menyeluruh setiap laporan tentang potensi pelanggaran. Kemudian, hasil investigasi Divisi FBI akan dilaporkan kepada manajemen dan Bank Indonesia. Adapun tugas dari Divisi FBI adalah sebagai berikut:

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

Hingga akhir periode pelaporan, tidak ada (0) laporan *fraud* yang diterima oleh Bank. Bagi siapa pun yang ingin melaporkan kejadian *fraud* dapat menghubungi melalui surel fraud.banking@bankmayapada.com atau dengan menelepon 081808605763.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pengendalian *fraud*, Bank Mayapada berupaya untuk memberikan layanan yang aman dan terpercaya kepada nasabahnya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan keamanan. Bank telah memasang 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. Selain itu, Bank Mayapada sedang melakukan persiapan untuk implementasi sistem Fraud Monitoring pada layanan Digital Channel. Sistem ini mampu mendeteksi potensi fraud dan anomali transaksi secara *real time*.

Division, which is tasked with managing the implementation of anti-fraud policies. The Bank established the guidelines through the Board of Directors Decree No. 08/SK/DIR/V/2012 and has been amended to align with the Board of Directors Decree No. 047/SK/DIR/III/2020.

The Bank disseminates the anti-fraud policy to raise employees' awareness of ethical conduct and fraud prevention. The dissemination is conducted through various internal communication channels, such as circulars, emails, intranet, and *x-banners*.

The Bank's implements its anti-fraud strategy through the Fraud Control System, with reference to the four pillars as important components of its overall policy framework. This system has proper structure, from prevention, detection, investigation, reporting and sanctions, monitoring, evaluation, to follow-up. The synergy of these elements can help the bank in identifying and responding to fraud effectively.

The Bank provides a means of reporting violations through a whistleblowing system. In its implementation, FBI Division is responsible for reviewing and responding thoroughly to any reports of potential violations. Then, the FBI Division will investigate these reports and submit the results to management and Bank Indonesia. The duties of the FBI Division are as follows:

1. Monitoring fraud incidents according to internal rules and regulations.
2. Regularly evaluating fraud incidents and reviewing fraud control system.
3. Follow-up of evaluation results to improve the internal control system and prevent fraud recurrence.

Until the end of the reporting period, there were no (0) fraud reports received by the Bank. Anyone who wants to report fraud incidents may contact email fraud.banking@bankmayapada.com or call 081808605763.

As part of the effort to improve fraud control, Bank Mayapada provides safe and reliable services to its customers. The Bank has applied technology to enhance security, including installing Closed-Circuit Television (CCTV) cameras in all ATM locations, frontline work areas, cash storage rooms, and fraud hotspots at the head office and branch offices. In addition, Bank Mayapada is preparing a Fraud Monitoring system for Digital Channel services. This system can detect potential fraud and transaction anomalies in real-time.

Pelibatan Pemangku Kepentingan [2-29]

Bank Mayapada berupaya untuk menjalin hubungan yang baik dengan para pemangku kepentingan melalui berbagai kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan. Bank pun telah memetakan pemangku kepentingan menjadi 6 kelompok yang signifikan berdasarkan tingkat kedekatan (*proximity*) dan kepentingan (*level of interest*). Bank melakukan peninjauan secara berkala atas proses pemetaan ini agar tetap sejalan dengan tujuan bisnis Bank yang terus berkembang.

Bank memanfaatkan berbagai saluran untuk berkomunikasi dengan para pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Bank membangun komunikasi dengan pemangku kepentingan internal melalui dialog dan pertemuan rutin, sedangkan pemangku kepentingan eksternal melalui aktivitas perbankan, pertemuan bisnis, dan seminar.

Stakeholder Engagement [2-29]

Bank Mayapada aims to establish good relationships with stakeholders through activities relevant to their needs. The Bank has mapped its stakeholders into six significant groups based on proximity and level of interest. The Bank periodically reviews this mapping process to keep it in line with the Bank's evolving business goals.

The Bank uses various channels to communicate with both internal and external stakeholders. The Bank communicates with internal stakeholders through regular dialogues and meetings, while external stakeholders 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	- 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	- Kinerja keuangan - Kinerja nonkeuangan - Rencana dan strategi bisnis	- Membuat laporan keuangan - Membuat laporan tahunan - Membuat laporan keberlanjutan - Menyelenggarakan RUPST dan RUPSLB
Shareholders	- 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	- Financial performance - Non-financial performance - Business plan and strategies	- Preparing financial statements - Preparing annual reports - Preparing sustainability reports - Holding AGMS and EGMS

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	
Karyawan	- Media internal myPORTAL yang dapat diakses sewaktu-waktu - Rapat internal sesuai dengan kebutuhan - Sharing Session, secara berkala	- Hubungan industrial dan hal-hal yang terkait dengan kesejahteraan - Penilaian kinerja - Kesempatan jenjang karier - Pengembangan karier, pelatihan dan pendidikan - Kesehatan dan keselamatan kerja	- 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	- Internal media myPORTAL that can be accessed any time - Internal meeting as needed - Sharing Session, periodically	- Industrial relations and welfare-related matters - Performance assessment - Career path opportunities - Career development, training and education - Occupational Health and Safety	- 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
Nasabah	- Aktivitas perbankan di kantor cabang, setiap saat - Interaksi melalui call center, situs web, setiap saat - Kunjungan langsung sesuai kebutuhan	- Informasi mengenai produk dan layanan perbankan - Memberikan solusi atas permasalahan dalam bertransaksi, menggunakan produk dan/atau layanan perbankan - Privasi data nasabah dan keamanan data	- 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	- Banking activities in branch office at any time - Via call center, website, at any time - Site visit as per need	- Information on banking products and services - Providing solution to issues in transactions, using banking products and/or services - Customer privacy data and data security	- Providing 24-hour communication media - Responding and following up the grievances received - Developing innovations in banking products and services - Conducting customer satisfaction survey - Maintaining customer privacy by strengthening information technology system

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Metodologi Pendekatan & Manajemen Approach Methodology & Management		Respons Bank Mayapada Bank Mayapada's Response
	Pertemuan/Sarana Pelibatan, Frekuensi Meeting/Means of Engagement, Frequency	Topik Signifikan, Kebutuhan, & Perhatian Significant Topics, Needs, & Concerns	
Regulator	- Laporan pelaksanaan kepatuhan, minimal setahun sekali - Bukti pengumuman RUPST dan RUPSLB, ringkasan Laporan Keuangan, minimal setahun sekali - Laporan bulanan, Rencana Penyelenggaraan <i>Public Expose</i>, minimal setahun sekali - Pemenuhan panggilan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap diperlukan	- Kepatuhan dan pelaksanaan GCG - Analisis risiko dalam pemberian kredit - Pelaksanaan <i>anti-fraud</i> dan antikorupsi, APU & PPT <i>Green banking</i> - Inklusi dan literasi keuangan - Keuangan berkelanjutan	- Melaksanakan kepatuhan - Menyusunan RAKB - Menyusun laporan tahunan & laporan keberlanjutan - Memberikan tanggapan atas rekomendasi OJK - Menerapkan keuangan berkelanjutan - Meningkatkan jangkauan akses perbankan
Regulator	<i>Compliance report, at least once a year</i> <i>Announcement proof of AGMS and EGMS, summary of Financial Statements, at least once a year</i> <i>Monthly report, Public Expose planning, at least once a year</i> <i>Attending the invitation from the Otoritas Jasa Keuangan (OJK), whenever required</i>	<i>GCG compliance and implementation</i> <i>Risk analysis in lending credit</i> <i>Implementation of anti-fraud and anti-corruption, APU/PPT</i> <i>Green banking</i> <i>Financial inclusion and literacy</i> <i>Sustainable finance</i>	<i>Performing compliance</i> <i>Preparing SFAP</i> <i>Preparing annual report and sustainability report</i> <i>Responding to OJK recommendations</i> <i>Implementing sustainable finance</i> <i>Expanding the banking access coverage</i>
Mitra Bisnis	- Interaksi melalui pengajuan kontrak kerja sama sesuai waktu yang diperlukan - Pertemuan dengan Divisi Logistik dan Pengadaan, jika diperlukan minimal sekali setahun	- 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	- Memberikan informasi yang dibutuhkan untuk proses pengadaan - Sosialisasi kebijakan dan kode etik - Membangun komunikasi bisnis dan kerja sama yang baik - Melakukan pembayaran tepat waktu
Business Partner	<i>Interaction through cooperation contract submission, if necessary</i> <i>Meeting with Logistics and Procurement Division, if necessary, at least once a year</i>	<i>Mutually beneficial relationship</i> <i>Procurement of goods and/or services</i> <i>Types of needs/specifications</i> <i>Fair contract work, which has been agreed on by two parties</i> <i>On time payment</i>	<i>Providing information required for procurement process</i> <i>Dissemination on policies and code of conduct</i> <i>Establishing good business communication and cooperation</i> <i>Making payments on time</i>
Masyarakat	Pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan sesuai kebutuhan	- Program beasiswa - Bantuan sosial - Lapangan kerja	Realisasi kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan
Community	<i>Implementation of corporate social responsibility as per needs</i>	<i>Scholarship program</i> <i>Social assistance</i> <i>Employment</i>	<i>Realization of corporate social responsibility activities</i>

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]

Rantai pasokan dan praktik pengadaan yang efektif menjadi fondasi bagi kelancaran dan efisiensi operasional usaha. Bank Mayapada meningkatkan efisiensi proses pengadaan internal melalui optimalisasi di berbagai aspek, termasuk seleksi vendor, manajemen kontrak kerja, manajemen pengadaan barang dan jasa, sistem pengadaan, logistik, dan kepatuhan. Bank berkomitmen untuk menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan dan kepatuhan dalam menjalin hubungan dengan mitra kerja.

Bank membangun jaringan mitra strategis dengan vendor dan pemasok terpercaya untuk mendapatkan produk dan layanan terbaik. Produk dan layanan ini, meliputi peralatan kantor, ATK, pramukarya, layanan konsultasi, layanan keamanan, percetakan, dan seragam. Bank memanfaatkan jaringan mitranya yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan operasionalnya dengan lebih mudah dan efisien.

Bank telah menentukan kriteria yang digunakan sebagai persyaratan bagi vendor dan pemasok untuk mendukung penerapan keberlanjutan:

1. Akuntabel;
2. Memiliki kualitas barang yang baik dan sesuai standar yang diperlukan;
3. Memiliki reputasi yang baik dan tepat waktu.

Ke depannya, Bank akan mempertimbangkan kriteria dari aspek-aspek keberlanjutan, seperti penerapan prinsip HAM dan kepatuhan lingkungan, dalam pemilihan vendor dan pemasok. Melalui inisiatif ini, Bank berharap dapat mendorong pemasok dan vendor untuk meningkatkan praktik keberlanjutannya.

Supply Chain [2-6]

Effective supply chain and procurement practices are the foundation for seamless and efficient business operations. Bank Mayapada enhances the efficiency of internal procurement processes by optimizing various aspects, including vendor selection, work contract management, procurement of goods and services management, procurement systems, logistics, and compliance. The Bank is committed to upholding the values of fairness and compliance in establishing relationships with business partners.

The Bank has been building a network of strategic partners with trusted vendors and suppliers to procure the best products and services. These products and services include office equipment, stationery, support staff, consulting services, security services, printing, and uniforms. The Bank utilizes its extensive partner network to meet its various operational needs more easily and efficiently.

The Bank has defined criteria as requirements for vendors and suppliers to support sustainability implementation, as follows:

1. Accountable;
2. Providing good quality of goods and meet the required standards;
3. Reputable and on time.

Going forward, the Bank will consider criteria from sustainability aspects, such as the application of human rights principles and environmental compliance, in selecting vendors and suppliers. Through this initiative, the Bank expects to encourage suppliers and vendors to improve their sustainability practices.

Pencapaian Kinerja Ekonomi

Pada tahun 2023, Bank Mayapada masih harus menghadapi berbagai tantangan. Dunia saat ini mengalami ketidakstabilan dan ketidakpastian yang tinggi dalam sektor ekonomi dan geopolitik. Namun demikian, meskipun pertumbuhan ekonomi global mengalami perlambatan, Bank melihat peluang dan prospek yang positif dengan adanya dukungan dari stabilitas dan penguatan pertumbuhan perekonomian Indonesia.

Untuk mengoptimalkan peluang dan meningkatkan kinerja, berbagai langkah strategis telah diambil, di antaranya melakukan pengelolaan neraca dan risiko kredit, memaksimalkan pembiayaan untuk bisnis ramah lingkungan, serta mengembangkan layanan digital. Per 31 Desember 2023, Bank Mayapada membukukan pendapatan bunga sebesar Rp8,76 triliun atau meningkat 13,59% dari tahun 2022, dengan capaian target sebesar 111,57%. Bank pun memperoleh laba bersih sebesar Rp22,10 miliar atau mencapai 9,21% dari target. Turun 14,98% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan ini disebabkan oleh pencapaian laba pada tahun 2023 lebih rendah dibandingkan dengan pencapaian laba tahun 2022.

Economic Performance Achievement

In 2023, Bank Mayapada still had to deal with various challenges. The world is currently experiencing high level of instability and uncertainty in the economic and geopolitical sectors. However, despite the slowdown in global economic growth, the Bank saw positive opportunities and prospects supported by the stability and enhanced growth of the Indonesian economy.

To optimize the opportunities and improve performance, various strategic steps have been taken, including managing balance sheet and credit risk, maximizing financing for environmentally friendly businesses, and developing digital services. As of 31 December 2023, Bank Mayapada booked total interest income of Rp8.76 trillion or an increase of 13.59% from 2022, with a target achievement of 111.57%. The Bank also earned a net profit of Rp22.10 billion or achieved 9.21% of the target. Down 14.98% compared to the previous year. This decrease is due to the achievement of profit in 2023 is lower than the achievement of profit in 2022.

Jumlah Pemasok dan Nilai Kontrak Pekerjaan Tahun 2023 [204-1]

Number of Suppliers and Value of Work Contracts in 2023 [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	152	133,599,001,407	344	338,565,231,743.38
Jumlah Total	152	133,599,001,407	344	338,565,231,743.38

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.

Notes:
- Data includes vendors withholding Income Tax 23 and located in the Jakarta area.
- There are several vendors who already have Taxpayer Identification Number (NPWP) but do not coordinate with the Head Office, but only with branches.

Bank melihat peluang dan prospek yang positif
Bank saw positive opportunities and prospects



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

Uraian - Description	2023	2022	2021
A. Nilai Ekonomi Dihasilkan - Economic Value Generated			
Pendapatan bunga Interest income	8,764,078	7,715,432	6,334,857
Pendapatan operasional lainnya Other operating income	89,041	80,699	1,052,597
Jumlah nilai ekonomi dihasilkan Total economic value generated	8,853,119	7,796,131	7,387,454
B. Nilai Ekonomi Didistribusikan - Economic Value Distributed			
Biaya operasi Operating costs	1,021,513	1,102,160	649,339
Pengeluaran untuk karyawan (gaji dan tunjangan) Expenditures for employees (salary and benefits)	848,828	694,842	692,405
Dividen Dividends	0	0	0
Pajak pada pemerintah Government taxes	34,082	35,780	45,764
Pengeluaran untuk kegiatan sosial dan kemasyarakatan Expenditures for social and community activities	60,922	52,121	29,973
Jumlah nilai ekonomi didistribusikan Total economic value distributed	1,965,345	1,884,903	1,417,481
C. Nilai Ekonomi Ditahan - Economic Value Retained			
Jumlah nilai ekonomi ditahan (C = A - B) Total economic value retained (C = A - B)	6,887,774	5,911,228	5,969,973

Portofolio Kredit

Hingga akhir tahun 2023, Bank Mayapada menunjukkan pencapaian yang cukup memuaskan dengan pertumbuhan kredit yang positif. Bank telah menyalurkan kredit sebanyak Rp103,53 triliun, mengalami kenaikan sebesar 9,0% atau mencapai 102,60% dari target yang telah ditentukan. Pertumbuhan kredit tahun 2023 didominasi oleh segmen kredit Korporasi.

Sebagai salah satu langkah untuk mendukung pencapaian keuangan berkelanjutan, kredit disalurkan kepada sektor usaha yang masuk ke dalam Kategori Kegiatan Usaha Berkelanjutan (KKUB), termasuk kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini juga mengindikasikan upaya Bank untuk membantu pergerakan usaha dan Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) melalui dukungan transaksi finansial masyarakat.

Credit Portfolio

Until the end of 2023, Bank Mayapada showed satisfactory achievement with positive credit growth. The Bank has disbursed total loans of Rp103.53 trillion, an increase of 9.0% or reached 102.60% of the set target. Credit growth in 2023 was dominated by the Corporate credit segment.

As one of the measures to support the achievement of sustainable finance, loans are channeled to business sectors under the Sustainable Business Activities Category (KKUB), including to Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). It also indicates the Bank's efforts to support business activities and National Economic Recovery (PEN) through public financial transactions.

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

Segmen Usaha - Business Segment	2023	2022	2021
Korporasi Corporate	101,707	93,785	60,018
UMKM MSME	1,080	1,062	886
Konsumtif* Consumptive	743	693	125
Jumlah* Total	103,530	94,540	61,029

Keterangan | Notes: *) Penyajian kembali | Restatement

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

Segmen Usaha - Business Segment	2023	2022	2021
Korporasi Corporate	974	1,120	1,152
UMKM MSME	1,080	1,062	886
Jumlah Total	2,054	2,182	2.038

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

Bank Mayapada berperan aktif dalam mendukung usaha ramah lingkungan dengan menyalurkan kredit KKUB non-UMKM senilai Rp995,48 miliar di tahun 2023. Bank telah menyalurkan pembiayaan ini kepada usaha sektor pengelolaan sumber daya hayati yang berkelanjutan, bangunan (real estat) dan konstruksi berwawasan lingkungan, dan kegiatan usaha lainnya yang berwawasan lingkungan. Hingga kini, Bank telah menunjukkan transparansi dalam penyaluran kredit KKUB dengan menyajikan laporan portofolio berdasarkan segmen usaha. Akan tetapi, Bank belum memetakan aktivitas penyaluran kredit berdasarkan wilayah operasional. [FS6]

Bank pun memberikan dukungan kepada usaha ramah lingkungan dengan memprioritaskan penyaluran kredit kepada sektor konstruksi dan retail/perdagangan yang memenuhi standar izin lingkungan. Pada tahun 2023, sebagian besar kredit KKUB non-UMKM dialokasikan untuk sektor konstruksi dan real estat yang berwawasan lingkungan. Adapun total kredit *outstanding* di sektor konstruksi tercatat senilai Rp693,62 miliar atau 2,47% dari total kredit *outstanding* ber-KKUB, dengan capaian target RAKB sebesar 0,96%.

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

Bank Mayapada played an active role in supporting environmentally friendly businesses by disbursing non-MSME KKUB loans of Rp995.48 billion in 2023. The Bank has channeled this financing to businesses in the sustainable bioresources management sector, environmentally sound building (real estate) and construction, and other environmentally sound business activities. To date, the Bank has demonstrated transparency in KKUB financing by publishing portfolio report by business segment. However, the Bank has not yet mapped its lending activities based on operational areas. [FS6]

The Bank is also supporting environmentally friendly businesses by prioritizing lending to the construction and retail/trade sectors that meet environmental permit standards. In 2023, most of the non-MSME KKUB loans were allocated to the environmentally sound construction and real estate sectors. The total outstanding credit in the construction sector was recorded at Rp693.62 billion or 2.47% of the total outstanding credit under KKUB, with an achievement of the SFAP target of 0.96%.

Pembiayaan pada UMKM

Menurut Bank Mayapada, sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) berperan sebagai stabilisator ekonomi, terutama saat menghadapi krisis dengan kemampuannya untuk tetap bertahan, bahkan di tengah situasi yang tidak menentu. Bank percaya bahwa peningkatan akses permodalan bagi UMKM akan mendorong pertumbuhan usaha, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan pendapatan masyarakat, sehingga berdampak positif pada perekonomian nasional secara keseluruhan.

Pada tahun 2023, Bank berhasil menyalurkan pembiayaan kepada UMKM sejumlah Rp1.080 miliar. Pencapaian ini cukup memuaskan, yaitu sebesar 80,47% dari target. Kinerja positif Bank dalam menyalurkan pembiayaan kepada UMKM menunjukkan komitmen Bank untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Financing for MSMEs

Bank Mayapada perceives the Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) sector as an economic stabilizer, especially at the time of crisis with its ability to survive, even in the midst of uncertain situations. The Bank believes that increasing access to capital for MSMEs will encourage business growth, create jobs, and increase people's income, thus having a positive impact on the national economy as a whole.

In 2023, the Bank's total MSME financing disbursement was Rp1,080 billion. This is a satisfactory achievement of 80.47% of the target. The Bank's positive performance in channeling financing to MSMEs demonstrates the Bank's commitment to support Indonesia's economic growth and contribute to improving people's welfare.

Portofolio Kredit UMKM
MSME Credit Portfolio

Uraian - Description	2023	2022	2021
Jumlah kredit sektor UMKM (Rp miliar) Total credit for the MSME sector (billion Rp)	1,080	1,062	886
Persentase jumlah kredit UMKM terhadap total kredit (%) Percentage of MSME loans to total loans (%)	1.04	1.12	1.45

Restrukturisasi Kredit

Sejalan dengan inisiatif pemerintah dan OJK untuk menerapkan kebijakan restrukturisasi kredit yang akan berakhir di 31 Maret 2024, Bank Mayapada masih membuka kesempatan bagi debitur yang memenuhi syarat untuk mengajukan restrukturisasi kredit sepanjang tahun 2023. Bank meyakini bahwa langkah ini tidak hanya mendukung upaya Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas aset bagi bank.

Dengan mempertimbangkan kondisi setiap debitur, rencana restrukturisasi akan disesuaikan dengan kebutuhan mereka. Per 31 Desember 2023, sebanyak 328 debitur telah mendapatkan restrukturisasi kredit dengan total Rp9,22 triliun atau 8,90% dari total kredit.

Credit Restructuring

In line with the government and OJK's initiative to implement a credit restructuring policy ending 31 March 2024, Bank Mayapada offered opportunities for eligible debtors to apply for credit restructuring throughout 2023. The Bank's move was believed to be of support for the National Economic Recovery (PEN) efforts and potentially improved asset quality for the Bank.

The restructuring plan takes condition of each debtor into consideration to be tailored to their needs. As of 31 December 2023, as many as 328 debtors have received credit restructuring with a total of Rp9.22 trillion or 8.90% of total credit.



Perekrutan dan Perputaran Karyawan [401-1]

Bank Mayapada menjunjung tinggi prinsip kesetaraan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) sejak proses perekrutan hingga karyawan meninggalkan Bank. Pada tahun 2023, tingkat perputaran karyawan Bank sebesar 11,70%. Bank mencatat penambahan 362 karyawan baru. Di sisi lain, 328 orang telah meninggalkan Bank per 31 Desember 2023. Meningkatkan retensi karyawan menjadi fokus Bank Mayapada melalui penciptaan lingkungan kerja yang harmonis dan hubungan industrial yang harmonis. Dengan demikian, diharapkan tingkat perputaran karyawan dapat diminimalkan.

Perputaran Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin [401-1]
Employee Turnover by Gender [401-1]

Keterangan Description	2023		2022		2021	
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female	Laki-laki Male	Perempuan Female
Karyawan masuk Incoming employees	155	207	138	161	93	159
Karyawan keluar, karena: Outgoing employees due to: - Mengundurkan diri Resigning - Pensiun Retirement - Meninggal Passed away	125	169	431	311	128	164
	13	13	12	9	8	10
	6	2	2	0	5	3
Tingkat perputaran Turnover Rate	11.70%		27.45%		9.78%	

Perputaran Karyawan Berdasarkan Usia [401-1]
Employee Turnover by Age [401-1]

Keterangan Description	2023			
	21-30 Tahun / Years	31-40 Tahun / Years	40-50 Tahun / Years	>50 Tahun / Years
Karyawan masuk Incoming employees	229	65	37	31
Karyawan keluar, karena: Outgoing employees due to: - Mengundurkan diri Resigning - Pensiun Retirement - Meninggal Passed away	140	91	35	28
	0	0	1	25
	0	1	3	4

Employee Recruitment and Turnover

Bank Mayapada upholds the principle of equality in managing Human Capital (HC) from the recruitment process until employees leave the Bank. In 2023, the Bank's employee turnover rate was 11.70%. As of 31 December 2023, the Bank recorded a total of 362 new employees, while 328 employees left the Bank. Bank Mayapada has focused on improving employee retention by creating a harmonious working environment and industrial relations. These efforts are expected to be able to minimize the employee turnover rate.

Menghargai Prinsip-Prinsip Hak Asasi Manusia (HAM)

Bank Mayapada bertekad untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan bebas dari diskriminasi, serta memastikan bahwa hak-hak semua pihak terlindungi. Oleh sebab itu, Bank mengedepankan prinsip-prinsip Hak Asasi Manusia (HAM) universal dalam seluruh bagian dari operasionalnya, termasuk dalam pengelolaan SDM dan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Kesetaraan dan Keberagaman

Bank menolak segala bentuk diskriminasi dan berkomitmen untuk memprioritaskan kesetaraan dan keberagaman dalam semua kebijakan dan prosedurnya terkait pengelolaan SDM. Dalam Bab III Pasal 13 Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Perseroan tertuang bahwa seluruh karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengembangkan karier, tanpa memandang latar belakang agama, ras, maupun jenis kelamin. Pengembangan karier ini didasarkan pada pertimbangan kompetensi dan kebutuhan masing-masing karyawan.

Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin
Employees by Gender

Jenis Kelamin / Gender	2023	2022	2021
Laki-laki Male	1,250	1,236	1,549
Perempuan Female	1,571	1,551	1,704
Jumlah Total	2,821	2,787	3,253

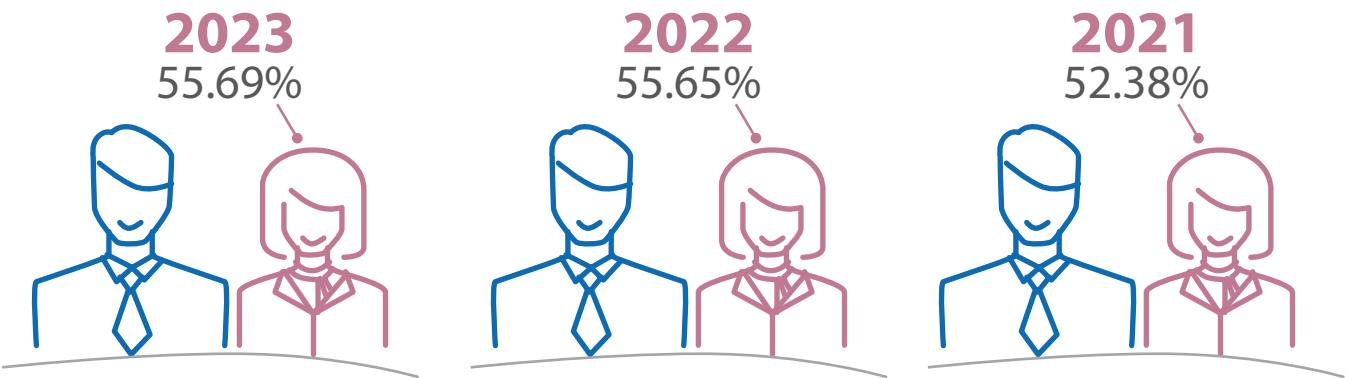
Respecting the Principles of Human Rights

Bank Mayapada is committed to creating an inclusive work environment that is free from discrimination and ensures that the rights of all parties are protected. Therefore, the Bank promotes the universal principles of Human Rights in all parts of its operations, including in the management of human capital and relationships with stakeholders.

Equality and Diversity

The Bank rejects all forms of discrimination and is committed to prioritizing equality and diversity in all the Bank's policies and procedures concerning HC management. Chapter III Article 13 of the Company's Collective Labor Agreement (CLA) stipulates that all employees have equal opportunities to develop their careers, regardless of religious background, race, or gender. This career development is based on consideration of the competencies and needs of each employee.

Jumlah Karyawan Perempuan Dibandingkan Total Karyawan
Female Employees to Total Employees



Keberagaman Komposisi dan Struktur Manajemen Tahun 2023 [405-1]
Diversity of Management Composition and Structure in 2023 [405-1]

Kelompok Jabatan Position Group	Jenis Kelamin - Gender		Kelompok Usia - Age Group		
	Laki-laki Male	Perempuan Female	<30	31-50	>51
Komisaris dan Direktur Commissioners and Directors	11	1	0	3	9
Kepala Divisi dan Area Manager MMU MMU Division Heads and Area Managers	28	9	0	16	21
Kepala Bagian dan Kepala Grup Department Heads and Group Heads	145	159	11	223	70
Kepala Seksi dan Komite Heads of Sections and Committees	148	221	49	282	38
Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu Branch and Sub-Branch Leaders	45	78	0	65	58
Pimpinan Unit MMU MMU Unit Heads	24	1	0	22	3
Staf Senior Senior Staff	10	7	0	13	4
Staf Staff	824	1,078	875	960	67
Wakil Kepala Bagian dan Wakil Kepala Divisi Department Deputy Heads and Division Deputy Heads	11	5	0	8	8
Wakil Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu Branch and Sub-Branch Deputy Leaders	4	12	0	8	8
Jumlah Total	1,250	1,571	935	1,600	286

Usia Minimum Bekerja dan Waktu kerja

Bank Mayapada memastikan kepatuhan terhadap peraturan ketenagakerjaan dengan tidak mempekerjakan pekerja anak ataupun melakukan kerja paksa. Bank memiliki aturan mengenai usia minimum untuk bekerja, yaitu 18 tahun. Bank pun berkomitmen untuk mendukung keseimbangan kehidupan kerja yang sehat bagi para karyawannya. Komitmen ini diwujudkan melalui penetapan ketentuan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bab V Pasal 20, yang secara khusus mengatur rentang waktu kerja dan istirahat, serta hak cuti bagi karyawan.

Minimum Age and Working Hours

Bank Mayapada ensures compliance with labor regulations by not employing child labor or forced labor. The Bank has rules regarding the minimum age for employment, which is 18 years old. The Bank is also committed to supporting a healthy work-life balance for its employees. This commitment is realized through the stipulation of provisions in the Collective Labor Agreement (CLA) Chapter V Article 20, which specifically regulates the range of working and rest periods, as well as leave rights for employees.

Hak Cuti [401-3]

Bank Mayapada memahami bahwa hak cuti merupakan hal yang penting bagi karyawan. Bank pun memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh karyawan untuk kembali bekerja setelah berakhirnya masa cuti. Oleh karena itu, Bank berkomitmen untuk terus mendukung dan memastikan bahwa seluruh karyawan dapat menggunakan hak cutinya dengan mudah dan tanpa hambatan, termasuk cuti melahirkan bagi karyawan perempuan dan cuti *parental leave* bagi karyawan laki-laki. Karyawan perempuan memiliki hak untuk cuti melahirkan selama 90 hari kalender. Cuti *parental leave* pun diberikan kepada karyawan laki-laki untuk keperluan kelahiran buah hatinya atau menemani istri melahirkan. Pada tahun 2023, sebanyak 88 karyawan perempuan dan 17 karyawan laki-laki telah menggunakan haknya untuk cuti tersebut. Per akhir tahun 2023, seluruhnya telah kembali bekerja.

Selain cuti melahirkan dan *parental leave*, karyawan juga memperoleh hak cuti panjang untuk ibadah haji selama 40 hari kalender. Pada tahun 2023, sebanyak 1 karyawan telah memanfaatkan hak cutinya untuk menunaikan ibadah haji, dan seluruhnya telah kembali bekerja di tahun yang sama.

Kebebasan Berpendapat dan Berserikat

Seluruh karyawan mendapatkan kebebasan berpendapat dan berserikat yang menunjang hubungan industrial yang harmonis. Untuk mendukung hal tersebut, Bank menyediakan Serikat Pekerja Bank Mayapada (SPBM) yang anggotanya terdiri dari perwakilan manajemen dan karyawan.

Karyawan dapat memanfaatkan SPBM untuk berkomunikasi dengan perusahaan. SPBM membantu memastikan bahwa hak-hak dan kepentingan karyawan terwakili dalam proses pengambilan keputusan melalui keterlibatannya dalam pelaksanaan rapat bipartit/tripartit. Lebih lanjut, SPBM pun memiliki tugas dalam penyusunan dan pembaruan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Selama tahun 2023, pelibatan SPBM dalam forum kemitraan dan rapat sebanyak 2 kali.

Perjanjian Kerja Bersama (PKB) [2-30]

PKB memuat hak dan kewajiban seluruh karyawan Bank Mayapada yang telah disepakati oleh SPBM dan manajemen. Tidak hanya menyusun, SKBM dan manajemen meninjau dan memperbarui PKB setiap 2 tahun sekali. Hingga akhir tahun ini, PKB yang berlaku adalah PKB periode 2021-2023.

Leave Entitlements [401-3]

Bank Mayapada understands that leave entitlements are important for employees. The Bank also provides equal opportunities for all employees to return to work after the end of the leave period. Therefore, the Bank is committed to continue to support and ensure that all employees can use their leave entitlements easily and without hurdles, including maternity leave for female employees and parental leave for male employees. Female employees are entitled to maternity leave for 90 calendar days. Parental leave is also given to male employees for the birth to their baby or accompanying their wife in labor. In 2023, a total of 88 female employees and 17 male employees have taken the maternity and parental leave. By the end of 2023, all of them had returned to work.

In addition to maternity and parental leave, employees are also entitled to sabbatical leave for Hajj for 40 calendar days. In 2023, one employee took the leave to perform the Hajj, and has returned to work in the same year.

Freedom of Opinion and Association

All employees have the freedom of opinion and association to create harmonious industrial relations. The Bank supports Bank Mayapada Labor Union (SPBM) whose members consist of management and employee representatives.

Employees can use the SPBM to communicate with the company. SPBM helps ensure that employees' rights and interests are represented in the decision-making process through its involvement in the bipartite/tripartite meetings. Furthermore, SPBM is also tasked with drafting and updating Collective Labor Agreements (CLAs). During 2023, SPBM involvement in partnership forums and meetings was 2 times.

Collective Labor Agreement (CLA) [2-30]

The CLA stipulates the rights and obligations of all Bank Mayapada employees that have been agreed upon by SPBM and management. Aside from drafting, SKBM and management review and update the CLA every 2 years. Until the end of this year, the CLA in effect was the CLA for the 2021-2023 period.

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

Bank Mayapada telah menerapkan kebijakan remunerasi sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku. Kebijakan remunerasi mengatur bahwa karyawan Bank menerima gaji pokok, tunjangan, dan insentif lain sebagai bentuk kompensasi atas pekerjaannya. Bank mempertimbangkan besaran remunerasi berdasarkan status kepegawaian, jenjang jabatan, prestasi kerja, dan masa kerja, yang menandai bahwa Bank memastikan keadilan dan konsistensi, tanpa adanya diskriminasi atas ras, agama, dan jenis kelamin.

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
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

Bank pun telah menetapkan bahwa remunerasi seluruh karyawan tetap pada posisi *entry level* setara dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) di daerah tempatnya bekerja. Bank memberlakukan kebijakan ini untuk seluruh kantor cabang di Indonesia.

Kewajiban Rencana Manfaat Pasti untuk Pensiun [201-3]

Bank Mayapada memastikan bahwa seluruh karyawan tetap memiliki hak untuk mendapatkan program manfaat pensiun. Bank menunjuk BPJS Ketenagakerjaan sebagai pengelola program pensiun karyawan. Dana pensiun dihimpun dari iuran Bank dan karyawan yang masing-masing sebesar 1%. Iuran pensiun tersebut dibayarkan setiap bulan oleh karyawan kepada BPJS Ketenagakerjaan. Adapun usia

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

Bank Mayapada has implemented a remuneration policy in accordance with applicable regulations on manpower. The remuneration policy stipulates that the Bank's employees receive basic salary, allowances, and other incentives as compensation for their work. The Bank considers the amount of remuneration based on employment status, position level, work performance, and years of service, which suggests that the Bank ensures fairness and consistency, without discrimination against race, religion, and gender.

The Bank has also determined the remuneration of all permanent employees in entry level positions is equivalent to the Provincial Minimum Wage (UMP) in the area where they work. The Bank applies this policy to all branch offices in Indonesia.

Defined Benefit Plan Obligation for Retirement [201-3]

Bank Mayapada ensures that all employees are entitled to receive pension benefit plan. The Bank has appointed BPJS Ketenagakerjaan to manage the employee pension plan. The pension fund is collected from the 1% contributions each paid by the Bank and employees. The pension contributions are paid monthly by employees to BPJS Ketenagakerjaan. The retirement age of employees is 57 years old, in accordance with CLA

pensiun karyawan adalah 57 tahun, sesuai dengan PKB Bab 12 Pasal 66. Pada tahun 2023, sebanyak 21 karyawan yang telah memasuki masa pensiun menerima uang pesangon dengan total Rp17,56 miliar.

Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman

Bank Mayapada percaya bahwa lingkungan kerja yang layak dan aman dapat mendorong produktivitas karyawan dan pencapaian kinerjanya. Oleh sebab itu, Bank berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja tersebut, dengan menerapkan kebijakan manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang komprehensif. Di samping itu, Bank menjamin kelengkapan alat pemadam kebakaran dan kotak P3K telah lengkap di setiap gedung kantornya. Bank pun berkolaborasi dengan pengelola gedung dan petugas keamanan untuk memastikan pengelolaan K3 telah berjalan optimal. Selain pada aspek keamanan, Bank juga memperhatikan aspek kesehatan seluruh karyawannya melalui kerja sama Bank dengan Rumah Sakit Mayapada dalam penyediaan fasilitas dan layanan kesehatan terbaik.

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

Bank Mayapada bahwa kualitas SDM yang unggul berperan sangat signifikan dalam membangun perbankan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, Bank memiliki program pengembangan yang diberikan kepada seluruh karyawan sehingga mampu beradaptasi dan mengikuti perkembangan serta perubahan kebutuhan nasabah dan industri perbankan.

Program pengembangan karyawan, mencakup *soft skill, hard skill*, serta manajerial dan kepemimpinan, diselenggarakan melalui pembelajaran di kelas (*in class*), *on the job training* (OJT), *roleplay*, diskusi grup, maupun pelatihan *online*. Bank pun tidak hanya memberikan materi industri perbankan, tetapi juga materi mengenai budaya keberlanjutan, GCG, dan pengembangan diri. Program tersebut diberikan kepada karyawan sesuai posisi dan tingkat pengalamannya.

Pada tahun 2023, program pengembangan telah diberikan kepada 2.791 karyawan atau 98,9% dari total seluruh karyawan dengan jumlah waktu pelatihan sebanyak 5.474,5 jam atau rata-rata 1,96 jam/karyawan. Bank pun telah merealisasikan biaya pelatihan dan pengembangan karyawan untuk tahun 2023 sebesar Rp23,24 miliar.

Chapter 12 Article 66. In 2023, as many as 21 employees who have retired received total severance pay of Rp17.56 billion.

Decent and Safe Working Environment

Bank Mayapada believes that a proper and safe working environment can boost employee productivity and performance achievement. Therefore, the Bank endeavors to create such work environment, by implementing a comprehensive Occupational Safety and Health (OHS) management policy. In addition, the Bank ensures that fire extinguishers and first aid kits are complete in each of its office buildings. The Bank also collaborates with building management and security officers to ensure that OHS management is optimized. In addition to the safety aspect, the Bank also pays attention to the health aspects of all its employees through the Bank's partnership with Mayapada Hospital in providing the best health facilities and services.

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

Bank Mayapada believes that excellent human capital play a very significant role in building sustainable banking. Therefore, the Bank provides all employees with development program to enable them to adapt and keep up with the development and changing needs of customers and the banking industry.

Employee development programs, including soft skills, hard skills, as well as managerial and leadership, are held through in-class learning, on the job training (OJT), roleplay, group discussions, and online training. In addition to providing banking industry materials, the Bank also provides materials on sustainability culture, GCG, and personal development. The programs are provided to employees according to their position and level of experience.

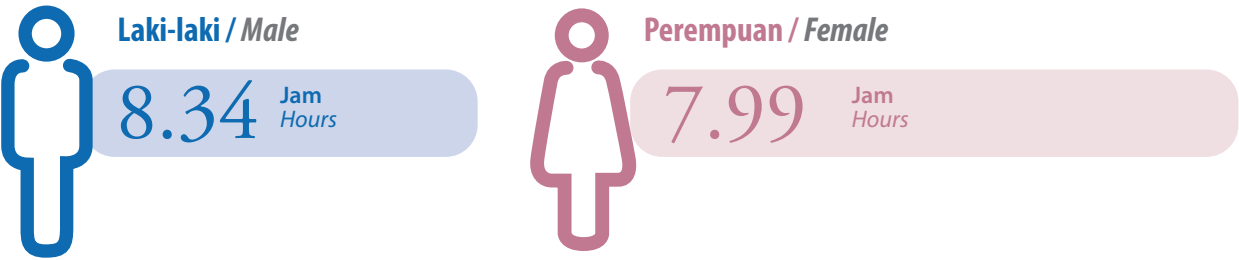
In 2023, development programs were provided to 2,791 employees or 98.9% of total employees with a total training time of 5,474.5 hours or an average of 1.96 hours/employee. The Bank has also realized employee training and development costs of Rp23.24 billion in 2023.



Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Pelatihan 2023 [404-1, 404-2]
Average Training Hours by Training Type 2023 [404-1, 404-2]

Jenis Pelatihan Type of Training	Rerata Jam Pelatihan per Karyawan Average Training Hours per Employee
Soft skill Soft skills	8.36 Jam Hours
Hard skill/teknis operasional Hard skills/operating technical	7.65 Jam Hours
Manajerial dan kepemimpinan Managerial and leadership	8 Jam Hours

Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Gender 2023 [404-1]
Average Training Hours by Gender 2023 [404-1]



Rata-rata Jam Pelatihan Berdasarkan Jenis Pelatihan 2023 [404-1, 404-2]
Average Training & Education Hours by Level of Position 2023 [404-1, 404-2]

Level Jabatan Level of Position	Rerata Jam Pelatihan per Karyawan Average Training Hours per Employee
Manajemen Puncak Top management	6.33 Jam Hours
Manajemen Madya Middle Management	8.06 Jam Hours
Manajemen Pelaksana Lower Management	7.98 Jam Hours

Sistem Pengelolaan Kinerja [404-3]

Bank Mayapada telah menerapkan sistem pengelolaan kinerja yang bertujuan untuk mengelola, mengukur, dan mengevaluasi capaian kinerja setiap karyawan, baik per individu, divisi, ataupun satuan kerja setiap tahunnya. Bank menggunakan Indikator Kinerja Utama (*key performance indicator/KPI*) sebagai alat ukur pencapaian target kinerja seluruh karyawan. Bank melakukan sistem ini melalui tiga tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan Kinerja
Bank Mayapada memfokuskan penggunaan sasaran strategis dalam perencanaan kinerja dari setiap divisi dan individu Bank Mayapada menggunakan sasaran strategis sebagai fokus utama. Bank menentukan sasaran strategis bank (*strategic objective*) melalui pengolahan SWOT yang berasal dari faktor internal (*Strength and Weakness*) dan faktor eksternal (*Threat and Opportunity*).
- b. Telaah Kinerja
Bank memastikan kegiatan usaha telah sesuai dengan perencanaan melalui pelaksanaan telaah kinerja secara berkala. Telaah kinerja juga membantu Bank untuk melakukan penyesuaian target atau sasaran dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal yang terjadi selama tahun berjalan.
- c. Penilaian Kinerja
Bank menggunakan penilaian kinerja sebagai sebagai dasar penyesuaian remunerasi berbasis kinerja. Selain itu, hal tersebut menjadi salah satu faktor penentu dalam manajemen talenta untuk pengembangan karier. Penilaian kinerja ini dilakukan minimal setahun sekali.

Performance Management System [404-3]

Bank Mayapada has implemented a performance management system that aims to manage, measure, and evaluate the performance achievements of each employee, whether individual, division, or work unit every year. The Bank uses Key Performance Indicators (KPI) as a measuring tool for the achievement of performance targets of all employees. The Bank conducts this system through three stages as follows:

- a. Performance Planning
Bank Mayapada focuses on the use of strategic objectives in the performance planning of each division and individual. Bank Mayapada uses strategic objectives as the main focus. The Bank determines the bank's strategic objectives through SWOT process from internal factors (*Strength and Weakness*) and external factors (*Threat and Opportunity*).
- b. Performance Review
The Bank ensures that business activities are according to the plan through periodic performance reviews. Performance reviews also help the Bank to adjust targets or objectives by taking into account internal and external factors that occur during the year.
- c. Performance Appraisal
The Bank uses performance appraisal as the basis for adjusting performance-based remuneration. In addition, it is one of the defining factors in talent management for career development. Performance appraisal is conducted at least once a year.

Literasi dan Inklusi Keuangan [FS13, FS14, FS16]

Menurut Bank, literasi keuangan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan keuangan masyarakat. Oleh sebab itu, Bank berkontribusi untuk melakukan literasi keuangan melalui optimalisasi Kegiatan Edukasi Perbankan secara tatap muka dan *Bank Goes to School* secara daring.

Selama tahun 2023, Kegiatan Edukasi Perbankan dan *School Goes to Bank* telah dilakukan di beberapa kantor cabang di Jakarta, Surabaya, Solo, Padang, Kendari, Batam, Medan, Denpasar, Kuta, Banjarmasin, dan Semarang. Sebanyak 481 orang yang terdiri dari pelajar, guru, telah ikut serta dalam program ini. Jumlah tersebut mencapai 160% dari target yang telah ditetapkan. Untuk mendorong kebiasaan menabung, Bank pun menghargai upaya para peserta yang membuka rekening baru tabungan SimPel dengan memberikan apresiasi berupa tas SimPel, buku tulis, buku cerita, pulpen, pensil, dan boneka.

Dampak Positif dan Negatif Literasi dan Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan memberikan dampak positif berupa kemudahan akses perbankan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari perkotaan, kantor cabang, maupun ATM. Meskipun begitu, Bank belum memiliki program kerja sama dengan agen untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan pemahaman pengelolaan keuangan masyarakat yang lebih merata, Bank menjalankan program literasi keuangan. Harapannya, masyarakat dapat menumbuhkan perencanaan keuangan sehingga mengurangi kesenjangan ekonomi mereka.

Mekanisme Pengaduan Masyarakat

Melalui Unit Mayapada Care dan Unit Layanan Pengaduan Konsumen, Bank Mayapada memiliki mekanisme pengaduan masyarakat secara terstruktur untuk menerima saran, umpan balik, dan pengaduan tentang produk dan layanan perbankan. Seluruh masukan dan pengaduan masyarakat atas dampak positif ataupun negatif dari kegiatan perbankan diterima secara terbuka dan kemudian dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk Bank. Bank pun memahami bahwa kebutuhan pelapor beragam. Oleh sebab itu, pengaduan dibagi menjadi beberapa jenis, 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.

Financial Literacy and Inclusion [FS13, FS14, FS16]

The Bank deems financial literacy as one of the efforts to improve the quality of people's financial decision-making. Therefore, the Bank contributes to financial literacy through the optimization of face-to-face Banking Education activities and online Bank Goes to School.

In 2023, Banking Education and School Goes to Bank activities have been held in several branch offices in Jakarta, Surabaya, Solo, Padang, Kendari, Batam, Medan, Denpasar, Kuta, Banjarmasin, and Semarang. A total of 481 people consisting of students and teachers, have participated in this program. The number of participants reached 160% of the predetermined target. To encourage the habit of saving, the Bank gave gifts to the participants who opened new SimPel savings accounts, such as SimPel bags, notebooks, storybooks, pens, pencils, and dolls, as a form of appreciation.

Positive and Negative Impacts of Financial Literacy and Inclusion

Financial inclusion has a positive impact by providing easy access to banking for people who live far from cities, branch offices, and ATMs. However, the Bank does not yet have a cooperation program with agents to reach people in remote areas. Therefore, to improve a more equitable understanding of financial management, the Bank runs a financial literacy program. The program is expected to enable the community in fostering financial planning to reduce their economic disparity.

Community Grievance Mechanism

Mayapada Care Unit and Consumer Grievances Service Unit are the means of Bank Mayapada's community grievance mechanism to receive suggestions, feedback, and grievances about its banking products and services. All public inputs and grievances on the positive or negative impacts from banking activities are openly accepted and used to improve the quality of the Bank's services and products. The Bank also understands the diverse needs of complainants. Therefore, grievances are divided into several types, namely:

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

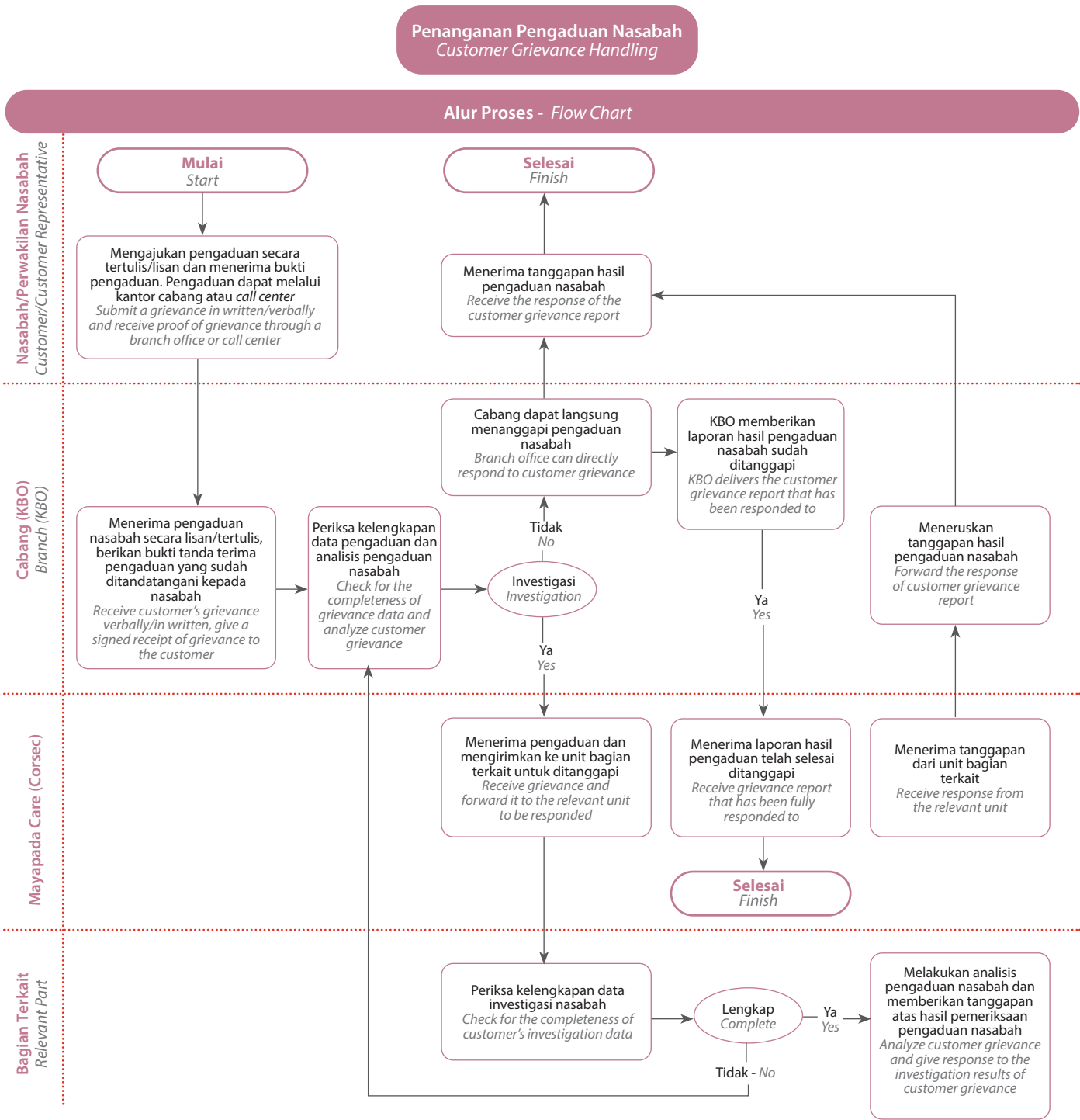
Bank mengikuti mekanisme yang berlaku dalam menindaklanjuti setiap pengaduan, termasuk dalam menjamin kerahasiaan pelapor. Saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan, di antaranya:

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

The Bank follows the applicable mechanism in following up every grievances, including in ensuring the confidentiality of the complainant. Channels that can be used to submit grievances are:

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

Mekanisme Pengaduan Nasabah
Community Grievance Mechanism



Pada tahun 2023, terdapat 8.627 panggilan telepon myCALL yang diterima oleh Bank. Sebagian besar pengaduannya terkait dengan kegagalan transaksi ATM dan *electronic banking*, serta pelaporan penipuan/kejahatan digital. Per akhir tahun ini, Bank telah mencapai kesepakatan atas seluruh (100%) pengaduan. Bank berhasil menyelesaikannya sesuai dengan *service level agreement* (SLA).

Bank mengarahkan pelapor untuk menggunakan layanan mediasi dari Bank Indonesia, OJK, ataupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, jika masih merasa tidak puas dengan solusi penyelesaian yang diberikan oleh Bank.

In 2023, there were 8,627 calls received by the Bank via myCALL. Most of the grievances were related to ATM and electronic banking transaction failures, as well as reports of digital fraud/ crime. By the end of the year, the Bank had reached agreement on all (100%) grievances. The Bank successfully resolved them in accordance with the service level agreement (SLA).

The Bank directs the complainant to use mediation services from Bank Indonesia, OJK, or Alternative Dispute Resolution Institutions, if they are still not satisfied with the settlement solution provided by the Bank.

Kinerja MyCall 2023
MyCall Performance 2023

Jenis Panggilan Telepon - Type of Calls	2023	2022	2021
Pengaduan layanan dan produk Grievances of service and product	15%	17%	14%
Permintaan informasi layanan dan produk Request for service and product information	64%	53%	55%
Permintaan/registrasi layanan dan produk Request/register for services and products	21%	30%	35%
Jumlah panggilan telepon Number of phone calls	8,627	6,462	5,441

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

Uraian - Description	2023	2022	2021
Pengaduan yang diterima dan ditindaklanjuti Grievances received and followed up	835	394	603
Pengaduan yang diselesaikan sesuai SLA Resolved grievances in accordance with SLA	835	394	603
Persentase pengaduan yang diselesaikan Percentage of resolved grievances	100%	100%	100%

Kontribusi Sosial kepada Masyarakat

Sebagai *corporate citizenship*, Bank Mayapada menunjukkan kepeduliannya terhadap masyarakat dan lingkungan dengan memberikan kontribusi positif melalui operasi bisnisnya. Setiap tahun, Bank memberikan bantuan sosial yang bersifat filantropi untuk sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan kemanusiaan. Hingga akhir tahun 2023, bantuan sosial yang telah disalurkan mencapai total Rp56,7 miliar dengan

Social Contribution to Community

As a corporate citizen, Bank Mayapada shows its concern for society and the environment by making positive contributions through its business operations. Every year, the Bank provides philanthropic social assistance in education, health, infrastructure and humanitarian sectors. By the end of 2023, the Bank has distributed total social assistance of Rp56.7 billion with the largest amount from the education and donation

kontribusi terbesar berasal dari sektor pendidikan dan sumbangan. Meskipun demikian, Bank menyadari bahwa program pemberdayaan masyarakat perlu dikembangkan secara terpadu. Sejalan dengan pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan tersebut, Bank secara tidak langsung mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB), di antaranya:

sectors. Nevertheless, the Bank recognizes the need to develop and integrate its community empowerment programs. The Bank indirectly supports the achievement of the Sustainable Development Goals (SDGs) through the implementation of social and environmental responsibilities, including:

Bidang - Sector	Keterangan - Description	TPB - SDGs
Pendidikan Education	• Beasiswa Universitas Andalas yang ditujukan untuk mahasiswa berprestasi. • Andalas University Scholarship for outstanding students.	
Kesehatan Health	• Donor Darah (Jakarta, Bandung, Solo, Denpasar, Surabaya, Jayapura, Lampung, Lombok, Pontianak, Pekanbaru, Palu, Manado, Palembang, Medan). • Blood Donation (Jakarta, Bandung, Solo, Denpasar, Surabaya, Jayapura, Lampung, Lombok, Pontianak, Pekanbaru, Palu, Manado, Palembang, Medan).	
Infrastruktur Infrastructure	• Pembangunan gedung multimedia di Universitas Jember. • Pembangunan gedung kerohanian di Universitas Gadjah Mada. • Construction of a multimedia building at the University of Jember. • Construction of a spirituality building at Gadjah Mada University.	
Kemanusiaan Humanitarian	• Program Edu Trip Pesantren Dea Malela. • SMA Pradita Dirgantara Solo. • Bakti Sosial (Ambon, Manado, Pekanbaru, Lampung). • Peringatan Hari Meteorologi Klimatologi dan Geofisika ke-76. • Munas SAPMA Pemuda Pancasila. • Kejuaraan Nasional Judo KASAD CUP XIV. • Yayasan Lingkaran Pemersatu Masa Depan. • Sembako Ramadhan 2023. • Edu Trip Program of Pesantren Dea Malela. • Pradita Dirgantara Solo High School. • Social Service (Ambon, Manado, Pekanbaru, Lampung). • Commemoration of the 76th Meteorology, Climatology and Geophysics Day. • National Conference of SAPMA Pemuda Pancasila. • KASAD CUP XIV National Judo Championship. • Future Unifying Circle Foundation. • Sembako Ramadhan 2023.	
Lingkungan Environmental	• Go Green (Jakarta, Semarang, Ambon, Jambi, Bogor, Samarinda, Banjarmasin, Cikarang, Palangkaraya, Tangerang, Yogyakarta, Padang, Surabaya, Makassar, Batam, Kuta) • Go Green (Jakarta, Semarang, Ambon, Jambi, Bogor, Samarinda, Banjarmasin, Cikarang, Palangkaraya, Tangerang, Yogyakarta, Padang, Surabaya, Makassar, Batam, Kuta)	

Kinerja Lingkungan

Meskipun Bank mendukung pembiayaan KKUB dan tidak terlibat dalam eksploitasi alam secara langsung, tetapi Bank Mayapada menyadari bahwa kegiatan operasionalnya memberikan dampak negatif kepada lingkungan. Oleh karenanya, Bank Mayapada terus mendorong efisiensi untuk mengurangi dampak negatifnya melalui beberapa inisiatif, seperti penghematan energi dan kertas.

Jaringan unit kerja yang tersebar luas di Indonesia menjadi kendala bagi Bank Mayapada dalam melaporkan kinerja penggunaan kertas, air, listrik, dan limbah secara menyeluruh. Data kinerja lingkungan Bank saat ini hanya berasal dari kantor pusat, dan Bank Mayapada terus berupaya untuk meningkatkan sistem pencatatannya.

Pengelolaan Kertas dan Material Ramah Lingkungan

Kertas merupakan material utama yang digunakan Bank dalam kegiatan operasional sehari-hari, misalnya kegiatan dokumentasi dan penyampaian laporan. Di sisi lain, Bank juga memaksimalkan penggunaan kertas dengan memanfaatkan kembali kertas bekas untuk fotokopi bolak balik, *draft* surat, dan nota dinas.

Hingga saat ini, Bank belum memanfaatkan material yang ramah lingkungan, seperti material daur ulang. Namun demikian, Bank menunjukkan visinya untuk masa depan yang lebih ramah lingkungan dengan memperkuat layanan perbankan digital. Bank berupaya untuk mengurangi penggunaan kertas di seluruh kegiatan perbankan, baik bagi kebutuhan kantor maupun nasabah, melalui *paperless system* yang telah dikembangkan. Bank juga melakukan beberapa inisiatif, di antaranya:

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.

Environmental Performance

Although the Bank supports sustainable business (KKUB) financing and does not engage in direct exploitation of nature, Bank Mayapada recognizes the negative impact on the environment from its operations. Therefore, Bank Mayapada continues to encourage efficiency through several initiatives, such as energy and paper saving to reduce the negative impact.

The extensive network of work units in Indonesia has been an obstacle for Bank Mayapada in reporting the overall performance of the use of paper, water, electricity, and waste. Currently, the Bank's environmental performance data is only from the head office. Therefore, Bank Mayapada continues to improve its recording system.

Eco-friendly Paper and Material Management

Paper is the main material used by the Bank in its daily operations, such as documentation and report submission. On the other hand, the Bank also optimizes the use of paper by reusing used paper for back and forth photocopies, draft letters, and office memo.

To date, the Bank has not utilized environmentally friendly materials, such as recycled materials. However, the Bank has shown its vision for a greener future by strengthening its digital banking services. The Bank has been attempting to reduce paper usage in all banking activities, both for office and customer needs, through paperless system that has been developed. The Bank also undertook several initiatives, including:

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 e-reporting automation. With a network that is connected in real time, reporting that previously used paper is now electronic, such as e-billing, e-statements, e-filing, and information display directly from electronic applications*

Penggunaan Kertas (Rim)
Paper Use (Ream)

Uraian - Description	2023	2022	2021
Kertas (A4 & F4) Paper (A4 & F4)	2,870	2,624	1,952

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

Pengelolaan Air dan Efluen

Sebagai salah satu pendukung kegiatan operasional, Bank memanfaatkan air untuk kebersihan, sanitasi, dan wudhu. Bank menjalankan kegiatan operasionalnya di area perkantoran. Oleh karena itu, penggunaan air di Bank didominasi oleh air PDAM dan air tanah. Bank mengalirkan seluruh air yang telah digunakan melalui pembuangan air yang tersedia sesuai sistem pengelolaan manajemen gedung. Bank Mayapada secara aktif memberikan imbauan penghematan air di setiap gedung kantor, meskipun belum melakukan perhitungan detail terkait jumlah penghematannya.

Water and Effluent Management

As one of the support of operational activities, the Bank uses water for cleaning, sanitation, and ablution. Due to the Bank's operational activities are carried out in office areas, water are predominantly supplied by PDAM and from groundwater. The Bank discharges all used water through the available water drainage according to the building management system. Bank Mayapada actively encourages water saving in each office building, although it has not yet made a detailed calculation of the amount of savings.



Listrik dari PT PLN (Persero) menjadi sumber energi utama Bank Mayapada. Di samping itu, Bank juga memanfaatkan genset berbahan solar untuk menjaga kelancaran operasi saat terjadi pemadaman listrik. Sementara itu, untuk mengoperasikan kendaraan operasionalnya, Bank menggunakan bahan bakar solar dan bensin.

Electricity from PT PLN (Persero) is the main source of energy for Bank Mayapada. In addition, the Bank also uses diesel generators to maintain uninterrupted operations during power outages. Meanwhile, to operate its operational vehicles, the Bank uses diesel fuel and gasoline.

Hingga akhir tahun 2023, Bank belum melakukan pencatatan atas nilai intensitas dan penghematan energi. Akan tetapi, Bank senantiasa meningkatkan pemanfaatan layanan digital dan mengimplementasikan beberapa langkah untuk menghemat energi, di antaranya:

- 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 secara daring;
- Pengurangan waktu penggunaan lampu dan alat pendingin AC yang dirasakan tidak diperlukan.

Until the end of 2023, the Bank has not recorded the energy intensity and saving. However, the Bank continues to increase the application of digital services and implement several energy saving measures, including:

- *Using LED lights, which are proven to save energy compared to conventional lights;*
- *Utilizing technology as a means of online teleconference, in an effort to limit business travel and facilitate online training programs, as well as work from home activities;*
- *Reducing unnecessary use of lights and air conditioners.*

Penggunaan Energi
Energy Use

Sumber Energi - Energy Source	Satuan - Unit	2023	2022	2021
Listrik Electricity	kWh	249,985	259,441	204,233.18
BBM Fuel	Liter	27,007	31,380	32,006

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



Pengendalian Emisi

Walaupun Bank belum mengukur emisi Gas Rumah Kaca (GRK) yang berasal dari kegiatan operasionalnya, Bank mendukung pengurangan emisi GRK dengan melakukan penghematan energi. Di samping itu, Bank pun melakukan pengendalian emisi melalui beberapa upaya, antara lain:

- 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).

Emission Management

Although the Bank has not measured the Greenhouse Gas (GHG) emissions from its operational activities, the Bank supports the reduction of GHG emissions by saving energy. In addition, the Bank also controls emissions through several efforts, among others:

- *Conducting maintenance of operational vehicle engines to be fuel efficient and meet emission quality standards.*
- *Ensuring the vehicles have passed the roadworthiness test.*
- *Using fire extinguisher (APAR) with environmentally friendly materials.*
- *Using AC refrigerant that does not contain Chlorofluorocarbon (CFC).*

Pengelolaan Limbah

Sebagian besar limbah yang dihasilkan dari operasional Bank adalah limbah domestik yang secara umum tidak termasuk dalam kategori bahan berbahaya dan beracun (B3). Adapun limbah yang termasuk dalam golongan B3 dihasilkan dalam jumlah kecil, seperti tinta (*cartridge*) bekas printer dan limbah elektronik. Bank Mayapada bekerja sama dengan pihak ketiga yang telah berizin untuk mengelola limbah B3 dan limbah elektronik.

Waste Management

Most of the waste generated from the Bank's operations is domestic waste, which is not categorized as hazardous and toxic waste. The waste that falls into the hazardous waste category is generated in small quantities, such as used printer cartridge and electronic waste. Bank Mayapada cooperates with licensed third parties to manage hazardous and toxic waste and electronic waste.

Pelestarian Keanekaragaman Hayati

Seluruh kantor Bank Mayapada terletak di kawasan perumahan sehingga tidak ada kegiatan yang berdampak pada keanekaragaman hayati. Selain itu, operasional Bank juga tidak mengganggu flora dan fauna langka atau dilindungi yang terdaftar di International Union for Conservation of Nature (IUCN).

Preserving Biodiversity

All of Bank Mayapada's offices are located in residential areas so there are no activities that impact biodiversity. In addition, the Bank's operations also do not disturb rare or protected flora and fauna registered with the International Union for Conservation of Nature (IUCN).

Kepatuhan Lingkungan Hidup

Selama tahun 2023, berkat dukungan dari seluruh insan Bank Mayapada untuk memelihara kelestarian lingkungan, tidak ada pengaduan dari masyarakat atau insiden yang mengakibatkan denda karena melanggar peraturan lingkungan. Di samping itu, Bank tidak hanya menerapkan program internal untuk menjaga kelestarian lingkungan, tetapi juga mendorong debitur untuk melakukan hal yang sama sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mencapai hal tersebut, Bank Mayapada secara proaktif mengelola profil risiko kepatuhan. Di tahun 2023, tidak ada debitur Bank Mayapada yang dikenakan biaya akibat denda atas ketidakpatuhan pelestarian lingkungan hidup. **[FS10]**

Environmental Compliance

*During 2023, thanks to the support of all Bank Mayapada people to maintain environmental sustainability, there were no grievance from the public or incidents that resulted in fines for violating environmental regulations. In addition, the Bank not only implements internal programs to preserve the environment, but also encourages debtors to do the same in accordance with applicable regulations. To achieve this, Bank Mayapada proactively manages its compliance risk profile. By 2023, no debtor of Bank Mayapada will be charged with fines for non-compliance in environmental preservation. **[FS10]***

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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



Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara

Dalam melayani pelanggan, Bank Mayapada menerapkan prinsip kesetaraan tanpa membedakan nasabah dan debitur, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Segmen masyarakat dengan kebutuhan khusus akan dilayani dengan baik, diberi penjelasan mengenai produk dan/atau jasa yang mereka perlukan jika mengunjungi bank. Namun, hingga saat ini, Bank Mayapada belum mengembangkan inovasi untuk membantu kelompok berkebutuhan khusus, seperti menyediakan ATM dengan fitur yang dapat digunakan oleh orang tunanetra.

Bank Mayapada telah menerapkan tahapan layanan dan proses operasional yang berkualitas mengacu pada ISO 9001:2008 tentang Sistem Manajemen Mutu. Penilaian atas sistem manajemen mutu dilaksanakan pada ruang lingkup operasional dan sertifikasi ISO 9001:2008 yang dimiliki Bank masih berlaku hingga 7 Agustus 2025.

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

Percepatan pengembangan dan penyempurnaan sistem Teknologi Informasi (TI) merupakan bagian integral dari proses transformasi Bank Mayapada. Implementasi teknologi yang sesuai menjadi landasan bagi pengembangan digital, baik dalam operasional perbankan maupun pengembangan

Service of Equivalent Products and/or Services

In serving customers, Bank Mayapada applies the equality principle without discrimination to customers and debtors, including those with special needs. The Bank properly serves the segment of people with special needs, and courteously explains about the products and/or services they need when they visit the bank. However, to date, Bank Mayapada has not developed innovations to assist special needs groups, such as ATMs with features that can be used by visually impaired people.

Bank Mayapada has implemented quality stages of service and operational process in accordance with ISO 9001:2008 on Quality Management System. Assessment of the quality management system is carried out on the operational scope and the Bank's ISO 9001:2008 certification is still valid until 7 August 2025.

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

The accelerated development and improvement of Information Technology (IT) systems is an integral part of Bank Mayapada's transformation process. The implementation of appropriate technology is the foundation for digital development, both in banking operations and the development of banking products

produk serta layanan perbankan. Secara konsisten, Bank Mayapada terus berupaya mengembangkan teknologi internal, layanan keuangan, dan *digital banking*.

Ketika melakukan inovasi dalam layanan, Bank Mayapada tidak hanya menambahkan fitur layanan, tetapi juga selalu memperhatikan aspek keamanan yang melekat pada setiap layanan *e-channel*. Di 2023, Bank Mayapada telah mengembangkan beberapa fitur layanan baru di myMobile Plus, di antaranya sebagai berikut:

- Pembukaan rekening tabungan dan deposito digital bagi nasabah saat ini (ETB).
- Pembukaan rekening tabungan digital bagi nasabah baru (NTB).
- Konversi transaksi kartu kredit menjadi cicilan dan penggunaan kartu kredit sebagai sumber dana transaksi.
- *Digital Segmentation*, yakni pengelompokan nasabah berdasarkan portofolio produk digital di Bank.
- Penarikan tunai tanpa menggunakan kartu di ATM.
- Pengaturan bagi nasabah untuk melakukan blokir kartu, mengubah PIN, dan *reset password*.

Implementasi *Trade Finance* untuk mendukung pertumbuhan bisnis *Wholesale* dan SME. Sistem ini mendukung produk-produk, antara lain Letter of Credit (LC), Bank Guarantee (BG), Stand by Letter of Credit (SBLC), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) dan Trust Receipt (TR).

Bank Mayapada juga menjalankan *Banking-as-a-Service* (BaaS), yaitu pengembangan platform yang memungkinkan *partner* untuk memberikan layanan dan produk bank kepada *customer* mereka. Saat ini, Bank bekerja sama dengan *multiple partners* untuk melakukan *embedded finance* dan *white label/co-branded banking products* pada penawaran mereka. Di 2023, kami sudah menjalankan beberapa inovasi untuk mendukung transformasi ini, di antaranya:

- Membangun manajemen API (*API Gateway*) untuk menjaga standar keamanan dan monitoring integrasi API dengan pihak eksternal bank, terutama untuk mitra bisnis *Bank-as-a-service*.
- Mempersiapkan implementasi sistem Credit Decision Engine yang bertujuan untuk mendukung percepatan analisis dengan lebih komprehensif dan meminimalisasi risiko sehingga analisis kredit bisa dilakukan secara instan.
- Mempercepat proses dengan melakukan automasi di beberapa proses bisnis, terutama pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, dan transfer.

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

Dalam pengembangan produk dan layanan keuangan, Bank Mayapada sangat memperhatikan dan mematuhi peraturan dan regulasi yang berlaku. Bank telah menetapkan

and services. Bank Mayapada consistently develops internal technology, financial services, and digital banking.

In developing innovations for services, aside from adding service features, Bank Mayapada also pays attention to the security aspects inherent in each e-channel service. In 2023, Bank Mayapada has developed several new service features in myMobilePlus, including the following:

- *Digital savings and deposit accounts opening for Existing to Bank (ETB) customers.*
- *Digital savings account opening for New to Bank (NTB) customers.*
- *Conversion of credit card transactions into installments and the use of credit cards as a source of transaction funds.*
- *Digital Segmentation, which categorizes customers based on the Bank's digital product portfolio.*
- *Cardless cash withdrawal at ATMs.*
- *Setting for customers to block cards, change PINs, and reset passwords.*

Implementation of Trade Finance to support Wholesale and SME business growth. The system supports products such as Letter of Credit (LC), Bank Guarantee (BG), Stand by Letter of Credit (SBLC), Domestic Letter of Credit (SKBDN) and Trust Receipt (TR).

Bank Mayapada also operates Banking-as-a-Service (BaaS), which is the development of a platform that enables partners to deliver bank services and products to their customers. Currently, the Bank works with multiple partners to include embedded finance and white label/co-branded banking products in their offerings. In 2023, we have already executed several innovations to support this transformation, including:

- *Building API management (API Gateway) to maintain security standards and monitor API integration with external parties, especially for Bank-as-a-service business partners.*
- *Preparing for the implementation of the Credit Decision Engine system that aims to support more comprehensive acceleration of analysis and minimize risks to perform credit analysis instantly.*
- *Accelerating process by automating several business processes, especially account opening, loan application, and transfer.*

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

In developing financial products and services, Bank Mayapada closely observes and complies with the applicable rules and regulations. The Bank has established internal guidelines and

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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

panduan dan ketentuan internal untuk pengembangan dan peluncuran produk, layanan keuangan, serta kegiatan baru.

Bank Mayapada melakukan evaluasi menyeluruh sebelum meluncurkan produk atau layanan keuangan baru. Evaluasi ini mencakup deskripsi produk dan layanan, perencanaan, kepatuhan terhadap ketentuan dan kebijakan, tinjauan risiko, serta aspek keamanan bagi pelanggan. Sebelum dirilis, produk dan layanan perbankan harus melewati proses *Post Implementation Review* (PIR) di bawah pengawasan Divisi Teknologi Informasi, Divisi Manajemen Risiko, Divisi Kepatuhan, dan Divisi Operasional. Bank Mayapada memastikan bahwa produk dan layanan yang dirilis telah melewati uji operasional, teknologi, kepatuhan, dan risiko, serta telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia dan/atau OJK.

Kajian atau tinjauan risiko terhadap rencana peluncuran produk, layanan keuangan, atau aktivitas baru Bank Mayapada mengacu pada peraturan OJK No. 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum. Di 2023, Bank Mayapada belum mengembangkan produk dan/atau layanan keuangan baru untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan. Di sisi lain, terdapat 1 produk atau layanan perbankan yang ditarik kembali setelah diterbitkan di 2023. Penyebabnya karena produk tersebut telah diberhentikan oleh pemilik produk, yaitu Zurich. Oleh sebab itu, Bank Mayapada yang hanya bertindak sebagai agen pemasaran, melakukan penarikan kembali atas produk tersebut.

Pelayanan Prima dari Frontliners

Standar pelayanan Bank disusun dengan mengacu pada peraturan OJK No. 18/POJK.07/2018 serta *best practice* industri. Panduan standar layanan ini diatur dalam bentuk Standard Operating Procedure (SOP) dengan Surat Keputusan Direksi No. 106/SK/DIR/IX/2019 dan dijadikan acuan bagi seluruh karyawan. Kemampuan dalam memberikan layanan menjadi salah satu kompetensi yang wajib dimiliki oleh karyawan. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, Bank Mayapada melakukan pengembangan kompetensi karyawan, terutama bagi *frontliners*.

Bank Mayapada senantiasa berpegang pada nilai-nilai profesionalisme, yang mencakup tanggung jawab, integritas, antusiasme, responsif, ramah, dan teliti. Aspek-aspek kualitas pelayanan yang terus kami perhatikan dan tingkatkan mencakup kualitas layanan dari *frontliners* dan karyawan, akses terhadap layanan digital, keamanan data dan privasi nasabah, serta komunikasi pemasaran.

requirements for the development and launch of new products, financial services, and activities.

Bank Mayapada conducts a thorough evaluation before launching a new financial product or service. The evaluation includes product and service description, planning, compliance with regulations and policies, risk assessment, as well as security aspects for customers. Prior to its release, a banking product or service must pass the Post Implementation Review (PIR) process under the supervision of the Information Technology Division, Risk Management Division, Compliance Division, and Operations Division. Bank Mayapada ensures that the products and services released have passed operational, technology, compliance, and risk tests, and have received approval from Bank Indonesia and/or OJK.

The risk assessment or review of the plan to launch new products, financial services, or activities of Bank Mayapada refers to OJK regulation No. 18/POJK.03/2016 concerning the Implementation of Risk Management for Commercial Banks. In 2023, Bank Mayapada has not developed any new financial products and/or services to support the implementation of sustainable finance. On the other hand, there was 1 banking product or service that was recalled after being released in 2023. The reason was because the product had been terminated by the product owner, Zurich. Therefore, Bank Mayapada, which only acted as a marketing agent, recalled the product.

Excellent Service from Frontliners

The Bank's service standards are prepared with reference to OJK regulation No. 18/POJK.07/2018 and industry best practice. This service standard guideline is in the form of Standard Operating Procedure (SOP), in accordance with Board of Directors Decree No. 106/SK/DIR/IX/2019, and used as a reference for all employees. The ability to provide services is one of the competencies that must be possessed by employees. To maintain and improve service quality, Bank Mayapada conducts employee competency development program, especially for frontliners.

Bank Mayapada always adheres to the values of professionalism, which include responsibility, integrity, enthusiasm, responsiveness, friendliness, and thoroughness. Aspects of service quality that we continue to focus on and improve include the quality of service from frontliners and employees, access to digital services, data security and customer privacy, and marketing communications.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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

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

Bank Mayapada berupaya memperluas jangkauan pasar dengan menjalankan komunikasi pemasaran yang beretika. Komunikasi pemasaran dikelola oleh Divisi Marketing Product Communication & Customer Engagement (MPCCE) yang senantiasa mengikuti standar kepatuhan terhadap peraturan beriklan yang berlaku, seperti kode etik periklanan. Bank Mayapada melakukan komunikasi pemasaran melalui berbagai program *branding*, media (cetak maupun digital), *sponsorship*, dan *marketing event*. Bank Mayapada selalu memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hingga tahun 2023, Bank tidak pernah mendapat sanksi hukum/denda terkait dengan komunikasi pemasaran.

Selain melalui media pemasaran formal, komunikasi pemasaran juga dilakukan secara langsung oleh karyawan saat berinteraksi dengan nasabah untuk mendukung pencapaian target pemasaran produk Bank. Dalam hal ini, karyawan khususnya *frontliners* didorong untuk dapat menguasai informasi produk dan/atau jasa, serta memiliki kemampuan *soft skill* komunikasi agar dapat menjelaskan produk dan layanan perbankan Bank kepada calon nasabah dengan tepat.

Informasi Produk dan Layanan

Bank Mayapada memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sesuai dengan jenis produk layanan yang diberikan, baik dalam produk simpanan, pinjaman, maupun jasa perbankan. Informasi ini disajikan secara komprehensif, mencakup fitur produk yang tersedia, biaya, manfaat, dan risiko yang terkait. Untuk memastikan keandalan informasi tersebut, penyampaian informasi dilakukan oleh unit kerja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam hal tersebut.

Informasi terkait perubahan produk atau layanan, seperti biaya atau suku bunga, disajikan secara *real-time* melalui jaringan layanan digital ataupun konvensional. Selain itu, pemberitahuan mengenai perubahan informasi juga disertakan dalam surat edaran yang diberikan kepada setiap unit kerja. Khusus untuk peluncuran produk baru, Bank memberlakukan kebijakan pemberitahuan setidaknya 1 hari sebelum produk tersebut dikomersialkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan transparansi dan kesempatan bagi nasabah untuk memahami perubahan yang terjadi.

Informasi mengenai berbagai produk dan layanan dapat diakses melalui situs *web*, pusat kontak, dan aplikasi *mobile banking* Bank Mayapada. Selama periode pelaporan, Bank Mayapada berhasil menghindari pelanggaran terhadap produk dan/atau layanan yang dipasarkan karena telah menyampaikan informasi yang jelas dan tepat.

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

Bank Mayapada continues to expand its market reach by implementing ethical marketing communications. Marketing communications are managed by the Marketing Product Communication & Customer Engagement (MPCCE) Division, which always follows the standards of compliance with applicable regulations on advertising, such as the advertising code of ethics. Bank Mayapada conducts marketing communications through various branding programs, media (print and digital), sponsorship, and marketing events. Bank Mayapada continues to pay attention to the prevailing laws and regulations. Until 2023, the Bank has never received legal sanctions/fines related to marketing communications.

In addition to formal marketing media, marketing communication is also carried out directly by employees when interacting with customers to support the achievement of the Bank's product marketing targets. Employees, especially frontliners, are encouraged to be able to master product and/or service knowledge, and have soft communication skills in order to properly explain the Bank's banking products and services to prospective customers.

Product and Service Information

Bank Mayapada provides essential information to customers in accordance with the type of product or service provided, both in deposit products, loans, and banking services. This information is presented comprehensively, including available product features, costs, benefits, and associated risks. To ensure the reliability of such information, the delivery of information is carried out by work units that have relevant authority and responsibility.

Information on changes in products or services, such as fees or interest rates, is presented in real-time through digital or conventional service networks. In addition, notifications regarding changes in information are also included in circular letters given to each work unit. Especially for the launch of new products, the Bank applies a notification policy at least 1 day before the product is commercialized. This aims to provide transparency and an opportunity for customers to understand the changes that occur.

Information regarding various products and services can be accessed through Bank Mayapada's website, contact center, and mobile banking application. During the reporting period, Bank Mayapada managed to avoid violations of the products and/or services marketed because the information has been clearly and precisely delivered.

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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

Menjaga Keamanan Data dan Privasi Nasabah [418-1]

Bank Mayapada telah mengadopsi Business Continuity and Disaster Recovery (BCDR) untuk mengurangi risiko kegagalan sistem yang diakibatkan oleh bencana alam atau perubahan iklim. Manajemen risiko juga telah diimplementasikan dengan mengamankan data nasabah, baik dalam bentuk dokumen fisik maupun *database*. Dokumen fisik disimpan di kantor cabang yang dikelola oleh bank dan secara berkala dikirim ke PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI). Sementara itu, pengelolaan *database* dilakukan oleh Bank Mayapada di pusat data (*Data Center*) dan Disaster Recovery Center (DRC).

Manajemen keamanan data yang diterapkan di Bank Mayapada mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang mencakup data pribadi karyawan, nasabah, dan lainnya. Untuk mencegah pencurian data dari internal (*fraud*) maupun melalui eksternal (*cyberattack*), Bank melakukan perlindungan berlapis. Sistem manajemen keamanan data secara berkala diaudit oleh Nexia paling tidak dalam 1 tahun sekali. Bank Mayapada telah memiliki sertifikasi ISO 27001:2022 terkait sistem manajemen keamanan informasi pada ruang lingkup The Provision of Information Security Management System for myMOBILE plus and ESB (Middleware) Application including Customer Verification provided by IT Division yang berlaku sampai dengan 13 Juni 2026. Selama tahun 2023, Bank Mayapada tidak menerima pengaduan dari nasabah terkait dugaan penyalahgunaan ataupun pelanggaran data.

Keamanan Siber [418-1]

Dengan kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi layanan perbankan, peluang kejahatan keuangan melalui teknologi dan siber akan semakin meningkat. Oleh karena itu, Bank Mayapada menjalankan sistem manajemen keamanan siber. Bank Mayapada terus menerus memperkuat infrastruktur TI. Selain itu, Bank Mayapada juga membentuk Unit Kerja Security Operation Center (SOC) yang bertugas mengawasi dan meminimalkan ancaman *cybercrime*, *cyberattack*, serta potensi *fraud* yang berbasis teknologi. Dengan langkah-langkah tersebut, Bank Mayapada berkomitmen untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap data dan privasi nasabah.

Salah satu ancaman siber yang signifikan adalah penipuan melalui kode *One Time-Password* (OTP), yang digunakan sebagai kode verifikasi untuk bertransaksi dan mengakses data tertentu. Kebocoran kode OTP dapat mengakibatkan pencurian dana dan data rahasia nasabah. Bank Mayapada merespons risiko tersebut dengan melakukan berbagai upaya

Maintain Data Security and Customer Privacy [418-1]

Bank Mayapada has adopted Business Continuity and Disaster Recovery (BCDR) to reduce the risk of system failure caused by natural disasters or climate change. Risk management has also been implemented by securing customer data, in the form of physical documents and databases. Physical documents are stored in branch offices managed by the bank and periodically sent to PT Multifiling Mitra Indonesia Tbk (MMI). Meanwhile, database management is carried out by Bank Mayapada in the data center and Disaster Recovery Center (DRC).

Data security management implemented at Bank Mayapada refers to the Law of the Republic of Indonesia No. 27 Year 2022 on Personal Data Protection which covers personal data of employees, customers, and others. To prevent data theft from internal (fraud) or external (cyberattack), the Bank implements layered protection. The data security management system is periodically audited by Nexia at least once a year. Bank Mayapada has ISO 27001:2022 certification on information security management system in the scope of Provision of Information Security Management System for myMOBILE plus and ESB (Middleware) application including Customer Verification provided by IT Division which is valid until 13 June 2026. During 2023, Bank Mayapada did not receive any grievances from customers regarding alleged misuse or data breach.

Cybersecurity [418-1]

With the advancement of information technology and digitalization of banking services, the prospect for financial crime through technology and cyber will increase. Therefore, Bank Mayapada implements a cyber security management system. Bank Mayapada continuously strengthens its IT infrastructure. In addition, Bank Mayapada also established a Security Operation Center (SOC) Work Unit whose task is to monitor and minimize the threat of cybercrime, cyberattack, and potential technology-based fraud. With these measures, Bank Mayapada is committed to providing maximum protection for customer data and privacy.

One of significant cyber threats is fraud through One Time-Password (OTP), which is used as verification code to do transaction and access certain data. Leakage of the OTP code can result in the theft of funds and confidential data of customers. Bank Mayapada responds to these risks by making various special efforts to increase customer awareness of fraud

Tanggung Jawab Pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

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

husus untuk meningkatkan kesadaran nasabah terhadap penipuan dan aktivitas mencurigakan lainnya. Beberapa upaya yang dilakukan, antara lain:

1. Menyertakan *flyer* dan *welcome pack* pada pengiriman kartu baru yang berisi penjelasan tentang pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, data transaksi, dan 3D Secure Dynamic PIN.
2. Memberikan edukasi secara berkala kepada pemegang kartu melalui *email*, SMS, dan media sosial, dengan tujuan meningkatkan pemahaman tentang ancaman keamanan siber dan cara mengatasinya.
3. Memberikan imbauan kepada pemegang kartu untuk tidak memberikan kode OTP kepada pihak manapun melalui SMS atau saat menghubungi Call Center, sebagai tindakan pencegahan terhadap penipuan yang mengatasnamakan bank.

Frontliners memiliki peran untuk terus mengingatkan nasabah tentang pentingnya kewaspadaan terhadap praktik pungutan liar, pencurian data kartu kredit/debit (*skimming*), kejahatan digital, dan modus penipuan lainnya yang dilakukan oleh pihak lain. Dalam rangka meningkatkan kesadaran terhadap keamanan siber bagi karyawan di semua divisi, dan *frontliners* rutin diberi pelatihan dan sosialisasi terkait keamanan data dan siber. Di sepanjang 2023, Bank Mayapada telah memberikan pelatihan terkait Awareness ISO 27001, New Employee Orientation Program, Workshop Endpoint Management With Intune, dan Data Protection Office Training (DPO), yang diikuti oleh 48 orang personel dari Divisi IT.

Penerapan Antipencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU & PPT)

Bank Mayapada berkomitmen untuk mencegah kejahatan keuangan seperti pencucian uang (*money laundering*) dan pendanaan terorisme. Divisi Kepatuhan dan KYC (*Know Your Customer*) memiliki tanggung jawab dalam menerapkan program antipencucian uang dan pendanaan terorisme (APU & PPT). Bank Mayapada memiliki prosedur dan panduan yang ketat terkait APU & PPT, salah satunya dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah (KYC). Proses KYC dilakukan mulai dari saat nasabah mengajukan permohonan menjadi nasabah hingga saat nasabah melakukan transaksi. Petugas Bank melakukan verifikasi dan identifikasi terhadap dokumen-dokumen nasabah sebagai bagian dari upaya pencegahan kejahatan keuangan.

Pada saat pengajuan menjadi nasabah, calon nasabah harus melengkapi beberapa data, termasuk identitas diri, alasan membuka rekening, sumber dana, dan perkiraan transaksi. Bank Mayapada melakukan pemantauan dan identifikasi

and other suspicious activities. Some of the efforts made, among others:

1. *Including a flyer and welcome pack with the new card delivery explaining the importance of keeping the confidentiality of PIN, transaction data, and 3D Secure Dynamic PIN.*
2. *Providing regular education to cardholders via email, SMS, and social media, to raise awareness of cybersecurity threats and how to overcome them.*
3. *Calling on cardholders not to give OTP codes to anyone via SMS or when contacting the Call Center as a precaution against fraud on behalf of the bank.*

Frontliners have a role to continuously remind customers about the importance of being cautious against illegal charges, credit/debit card data theft (skimming), digital crimes, and other fraud modes committed by other parties. In order to increase awareness of cybersecurity for employees in all divisions, and frontliners are routinely given training and dissemination on data and cyber security. Throughout 2023, Bank Mayapada has provided training on the topics of ISO 27001 Awareness, New Employee Orientation Program, Endpoint Management Workshop with Intune, and Data Protection Office Training (DPO), participated by 48 personnel of the IT Division.

Implementation of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing (AML/CFT)

Bank Mayapada is committed to preventing financial crimes such as money laundering and terrorism financing. The Compliance and KYC (Know Your Customer) Division is responsible for implementing anti-money laundering and counter-terrorism financing (AML/CFT) programs. Bank Mayapada has strict procedures and guidelines related to AML/CFT, one of which is by implementing the know your customer (KYC) principle. The KYC process is carried out from the time the customer applies to become a customer until the time the customer makes a transaction. Bank officers verify and identify customer documents as part of financial crime prevention efforts.

At the time of application, prospective customers must complete several data, including personal identity, reason for opening an account, source of funds, and estimated transactions. Bank Mayapada monitors and identifies customer transactions to

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

terhadap transaksi nasabah untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan. Jika nasabah melakukan transaksi yang tidak sesuai dengan profilnya dan tidak dapat memberikan alasan yang memadai, Bank akan mengklasifikasikannya sebagai transaksi yang mencurigakan. Selanjutnya, Bank melaporkan transaksi tersebut kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini merupakan langkah yang penting dalam pencegahan dan penindakan terhadap kejahatan keuangan seperti pencucian uang dan pendanaan terorisme.

Bank Mayapada juga aktif memberikan sosialisasi program APU & PPT kepada seluruh karyawan, termasuk penerapan KYC. Sosialisasi dilakukan melalui pelatihan dan berbagai media edukasi internal. Salah satu materi pelatihan yang disampaikan adalah pengertian dan langkah-langkah pencegahan terhadap transaksi pencucian uang. Pada tahun 2023, pelatihan terkait antikorupsi diadakan dan diikuti oleh 661 karyawan atau 23,43% dari total karyawan secara keseluruhan. Langkah ini menunjukkan komitmen Bank Mayapada dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran karyawan terhadap upaya pencegahan kejahatan keuangan.

Akses dan Keterjangkauan Layanan

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu aset krusial bagi pelaku industri perbankan. Bank Mayapada memahami pentingnya menghadirkan layanan terbaik sebagai upaya untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah. Komitmen ini tercermin dalam moto Bank Mayapada, “Melayani dengan Komitmen”. Bank Mayapada memberikan akses layanan kepada seluruh nasabah dan masyarakat di 83 kota di Indonesia. Hingga Desember 2023, Bank Mayapada telah memiliki 199 kantor cabang, termasuk kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, kantor fungsional, dan 154 ATM yang tersebar di berbagai lokasi.

Selain itu, layanan dan produk perbankan Bank Mayapada juga dapat diakses melalui *internet banking* dan *mobile banking*, guna mendukung kenyamanan dan aksesibilitas bagi nasabah di berbagai waktu dan tempat. Bank Mayapada terus berinovasi dan beradaptasi sebagai bagian dari proses transformasi. Dalam mengikuti perkembangan teknologi, Bank Mayapada terus berupaya untuk menyempurnakan dan mengembangkan layanan *digital banking*.

Penggunaan layanan *digital banking* terus menunjukkan peningkatan yang signifikan dari waktu ke waktu. Layanan *e-banking* menjadi salah satu andalan Bank Mayapada dalam menjawab kebutuhan nasabah. Per Desember 2023, terdapat peningkatan transaksi melalui *mobile banking* myMOBILE sebesar 33% (YoY) dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah nasabah yang menggunakan *internet banking* myONLINE juga meningkat sebesar 23% (YoY) dibandingkan

detect suspicious activities. If a customer makes a transaction that does not match his/her profile and cannot provide adequate reasons, the Bank will classify it as a suspicious transaction. Furthermore, the Bank reports the transaction to the Indonesian Financial Transaction Reports and Analysis Center (INTRAC) in accordance with applicable regulations. It is an important step in the prevention and prosecution of financial crimes such as money laundering and terrorism financing.

Bank Mayapada also actively disseminates AML/CFT program to all employees, including KYC implementation. The dissemination is conducted through training and various internal educational media. One of the training materials presented is the comprehension and preventive measures against money laundering transactions. In 2023, AML/CFT related training was held and attended by 661 employees, or equivalent to 23.43% of the total employees. These activities demonstrated Bank Mayapada's commitment in improving employees' knowledge and awareness of financial crime prevention efforts.

Access and Affordability of Services

Customer trust is one of the crucial assets for banking industry players. Bank Mayapada understands the importance of providing the best service to maintain customer satisfaction and trust. This commitment is reflected in Bank Mayapada's motto, "Serving with Commitment". Bank Mayapada provides access to services to all customers and communities in 83 cities in Indonesia. As of December 2023, Bank Mayapada has operated 199 branch offices, including main branch offices, sub-branch offices, functional offices, and 154 ATMs spread across various locations.

In addition, Bank Mayapada's banking services and products can also be accessed through internet banking and mobile banking, for customers' convenience and accessibility at various times and places. Bank Mayapada continues to innovate and adapt as part of the transformation process. In keeping up with technological developments, Bank Mayapada continues to refine and develop digital banking services.

The use of digital banking services continues to show a significant increase over time. The e-banking services are one of Bank Mayapada's mainstays in responding to customer needs. As of December 2023, there was an increase in transactions through myMOBILE mobile banking by 33% (YoY) compared to the previous year. In addition, the number of customers using myONLINE internet banking also increased by 23% (YoY) compared to the previous year. In addition to meet customer

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

tahun sebelumnya. Selain memenuhi kebutuhan nasabah, Bank Mayapada juga memperoleh pendapatan *fee-based income* dari pertambahan transaksi melalui layanan *e-banking* ini. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *digital banking* Bank Mayapada menjadi solusi yang semakin diminati dan memberikan manfaat yang signifikan baik bagi nasabah maupun Bank.

needs, Bank Mayapada also earned fee-based income from the increase in transactions through these e-banking services. This shows that Bank Mayapada's digital banking services are becoming an increasingly popular solution and provide significant benefits for both customers and the Bank.

Mobile Banking

Uraian - Description	2023	2022	2021
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	1,635,205	1,229,21	33%
Nasabah pengguna <i>mobile banking</i> <i>Mobile banking users</i>	42,412	34,076	24%
Jumlah nilai transaksi (Rp Miliar) <i>Total transaction value (Rp billion)</i>	912.02	735.67	24%

Internet Banking

Uraian - Description	2023	2022	2021
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	289,647	306,632	-6%
Nasabah pengguna <i>mobile banking</i> <i>Mobile banking users</i>	26,192	21,226	23%
Jumlah nilai transaksi (Rp Miliar) <i>Total transaction value (Rp billion)</i>	2,158.72	2,139.70	1%

Transaksi Kartu ATM

ATM Card Transaction

Uraian - Description	2023	2022	2021
Jumlah transaksi tercatat <i>Number of transactions recorded</i>	1,526,801	1,427,921	7%
Jumlah nilai transaksi (Rp miliar) <i>Total transaction value (Rp billion)</i>	1,912.07	1,795.68	6%

Survei Kepuasan Nasabah

Bank Mayapada mengimplementasikan evaluasi produk dan layanan perbankan melalui survei kepuasan pelanggan. Kegiatan ini tidak hanya bertujuan untuk menilai kepuasan pelanggan, tetapi juga sebagai strategi untuk memperkuat hubungan dan komunikasi dengan nasabah. Survei pelanggan juga dianggap penting sebagai alat untuk melibatkan nasabah sebagai salah satu pemangku kepentingan utama.

Customer Satisfaction Survey

Bank Mayapada evaluates its banking products and services through customer satisfaction survey. In addition to assess customer satisfaction, the survey also serves as a strategy to strengthen relationships and communication with customers. Customer surveys are also considered essential as a means to engage customers as one of the key stakeholders.

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

OJK Regulation (POJK) No. 51/POJK.03/2017 and OJK Circular Letter (SEOJK) No. 16/SEOJK.04/2021 References

No.	Indikator Indicators	Halaman Page(s)
Strategi Keberlanjutan - Sustainability Strategy		
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan <i>Elaboration on Sustainability Strategy</i>	6-7
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan - Summary of Sustainability Aspect Performance		
B.1	Aspek Ekonomi <i>Economic Aspects</i>	9
B.2	Aspek Lingkungan Hidup <i>Environmental Aspects</i>	9
B.3	Aspek Sosial <i>Social Aspects</i>	9
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>	24
C.3	Skala Usaha <i>Enterprise Scale</i>	25-31
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan <i>Products, Services, and Business Activities</i>	26-27
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>	35-36
E.4	Hubungan dengan Pemangku Kepentingan <i>Relations with Stakeholders</i>	40-42
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>	45

No.	Indikator Indicators	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>	46-49
Kinerja Lingkungan Hidup - Environmental Performance		
Aspek Umum - General Aspect		
F.4	Biaya Lingkungan Hidup <i>Environmental Costs</i>	N/A
Aspek Material - Material Aspect		
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan <i>Use of Environmentally Friendly Materials</i>	62
Aspek Energi - Energy Aspect		
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan <i>Amount and Intensity of Energy Used</i>	63-64
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan <i>Efforts and Achievements of Energy Efficiency and Use of Renewable Energy</i>	64
Aspek Air - Water Aspect		
F.8	Penggunaan Air <i>Water usage</i>	63
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>	65
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati <i>Biodiversity Conservation Efforts</i>	65
Aspek Emisi - Emission Aspect		
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya <i>Total and Intensity of Emissions Generated by Type</i>	65
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>	65
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen <i>Waste and Effluent Management Mechanism</i>	65
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada) <i>Occurring Spills (if any)</i>	N/A
Aspek Pengaduan terkait Lingkungan Hidup - Grievances Aspects related to the Environment		
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan <i>Number and Material of Environmental Grievances Received and Resolved</i>	65
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>	66

No. Indeks Index Number	Nama Indeks Index Name	Halaman Page(s)
Aspek Ketenagakerjaan - <i>Employment Aspect</i>		
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja <i>Equal Employment Opportunity</i>	51
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa <i>Child Labor and Forced Labor</i>	17, 52
F.20	Upah Minimum Regional <i>Regional Minimum Wage</i>	17, 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 - <i>Community Aspect</i>		
F.23	Dampak Operasi terhadap Masyarakat Sekitar <i>Impact of Operations on Surrounding Communities</i>	58
F.24	Pengaduan Masyarakat <i>Community Grievances</i>	58
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	60-61
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan <i>Responsibility for Sustainable Product/Service Development</i>		
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan <i>Innovation and Development of Sustainable Financial Products/Services</i>	66-67
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan <i>Products/Services That Have Been Evaluated for Safety for Customers</i>	67-68
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>	68
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 - <i>Others</i>		
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 melaporkan informasi yang terdapat dalam indeks konten GRI ini untuk periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023 dengan mengacu pada Standar GRI.

GRI 1 yang Digunakan

GRI 1: Fondasi 2021

Statement of Use

PT Bank Mayapada Internasional Tbk has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1 to December 31 2023 with reference to the GRI Standards.

GRI 1 Used

GRI 1: Foundation 2021

Standar GRI GRI Standard	Indikator Indicators	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Pengungkapan Umum - <i>General Disclosures</i>			
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 GRI 102: General Disclosures 2021	2-1	Detail organisasi <i>Organizational details</i>	24, 26-27
	2-2	Entitas yang termasuk dalam laporan keberlanjutan <i>Entities included in the organization's sustainability reporting</i>	14
	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, 31, 44
	2-7	Karyawan <i>Employees</i>	28-30
	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	Pencalonan dan pemilihan badan tata kelola tertinggi <i>Nomination and selection of the highest governance body</i>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-11	Ketua badan 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>	10-13, 14
	2-15	Konflik 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>	Laporan Tahunan <i>Annual Report</i>
	2-19	Kebijakan remunerasi <i>Remuneration policies</i>	
	2-20	Proses menentukan remunerasi <i>Process to determine remuneration</i>	

Standar GRI GRI Standard	Indikator Indicators	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Pengungkapan Umum - General Disclosures			
GRI 2: Pengungkapan Umum 2021 GRI 102: General Disclosures 2021	2-21	Rasio kompensasi total tahunan Annual total compensation ratio	Laporan Tahunan Annual Report
	2-22	Pernyataan pada strategi pengembangan berkelanjutan Statement on sustainable development strategy	11-12
	2-23	Komitmen kebijakan Policy commitments	10-11
	2-24	Menanamkan komitmen kebijakan Embedding policy commitments	10-11
	2-25	Proses remediasi dampak negatif Processes to remediate negative impacts	36-37
	2-26	Mekanisme pemberian nasihat dan meningkatkan perhatian Mechanisms for seeking advice and raising concerns	
	2-27	Kepatuhan dalam undang-undang dan peraturan Compliance with laws and regulations	
	2-28	Keanggotaan asosiasi Membership associations	31
	2-29	Pendekatan pada pelibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	40-42
	2-30	Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreements	53
Topik Material - Material Topics			
GRI 3: Topik Material 2021	3-1	Proses menentukan topik material Process to determine material topics	15
GRI 3: Material Topic 2021	3-2	Daftar topik material List of material topics	15
	3-3	Manajemen topik material Management of material topics	16-21
GRI 201: Kinerja Ekonomi 2016 GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	46
	201-3	Kewajiban program pensiun manfaat pasti dan program pensiun lainnya Defined benefit plan obligations and other retirement plans	54-55
GRI 204: Praktik Pengadaan 2016 GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	44
GRI 205: Antikorupsi 2016 GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	Komunikasi dan pelatihan tentang kebijakan dan prosedur anti korupsi Communication and training about anti-corruption policies and procedures	37-38
	205-3	Insiden korupsi yang terbukti dan tindakan yang diambil Confirmed incidents of corruption and actions taken	37-38

Standar GRI GRI Standard	Indikator Indicators	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Topik Material - Material Topics			
GRI 401: Kepegawaian 2016	401-1	Perekrutan karyawan baru dan pergantian karyawan New employee hires and employee turnover	50
GRI 403: Employment 2016	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada karyawan purnawaktu yang tidak diberikan kepada karyawan sementara atau paruh waktu Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	54
	401-3	Cuti orang tua Parental leave	53
GRI 404: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan 2016 GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Rata-rata jam pelatihan pertahun per karyawan Average hours of training per year per employee	55-57
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	55-57
	404-3	Persentase karyawan yang menerima tinjauan rutin terhadap kinerja dan pengembangan karier Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	55, 57
GRI 405: Kebersamaan dan Kesempatan Setara 2016 GRI 405: Diversity And Equal Opportunity 2016	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	52
	405-2	Rasio gaji pokok dan remunerasi perempuan dibandingkan laki-laki Ratio of basic salary and remuneration of women to men	54
GRI 417: Pemasaran dan Pelabelan 2016 GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	Pemenuhan informasi dan pelabelan produk dan jasa Requirements for product and service information and labeling	67-68
	417-2	Insiden ketidakpatuhan terkait informasi dan pelabelan produk dan jasa Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	67-68, 69
	417-3	Insiden ketidakpatuhan terkait komunikasi pemasaran Incident of non-compliance concerning marketing communications	69
GRI 418: Privasi Nasabah 2016 GRI 205: Customer Privacy 2016	418-1	Keluhan yang substansial tentang pelanggaran privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated grievancess concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	70-71
Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector			
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013 GRI 4: Financial Services Sector 2013	FS1	Kebijakan dengan komponen lingkungan dan sosial tertentu yang diterapkan pada lini bisnis Policies with specific environmental and social components applied to business lines	18
	FS2	Prosedur untuk menilai dan menyaring risiko lingkungan dan sosial di lini bisnis Procedures for assessing and screening environmental and social risks in business line	35-36, 54

Standar GRI GRI Standard	Indikator Indicators	Pengungkapan Disclosure	Lokasi Location
Sektor Layanan Keuangan - Financial Services Sector			
GRI 4: Sektor Layanan Keuangan 2013 GRI 4: Financial Services Sector 2013	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>	35-36
	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
	FS5	Interaksi dengan klien mengenai risiko dan peluang lingkungan dan sosial <i>Interactions with clients regarding environmental and social risks and opportunities</i>	18
	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
	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, 35-36
	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>	35-36, 65
	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>	66-67
	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 surel.

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
Disagree
- ☐ Netral
Neutral
- ☐ Setuju
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
Disagree
- ☐ Netral
Neutral
- ☐ Setuju
Agree

3. Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda pada keberlanjutan perusahaan
This report increase Your trust to the Company's sustainability

- ☐ Tidak Setuju
Disagree
- ☐ Netral
Neutral
- ☐ Setuju
Agree

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 - Customer data security and 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





Headquarter & Operational Head Office

Jl. Jend. Sudirman Kav. 28 Jakarta 12920 - Indonesia

(+62 21) 521 2300

(+62 21) 521 1995

Telex : 65019 MAYA IA

Website : www.bankmayapada.com

Elevating Growth Through Transformation