



# Komitmen Membangun Negeri

Committed to Grow with the Nation

# Komitmen Membangun Negeri

**Committed to Grow with the Nation**

Maybank Indonesia meyakini kinerja bisnis harus seiring sejalan dengan melakukan kontribusi positif bagi pembangunan negeri. Komitmen ini sesuai dengan misi kami yakni "Humanising Financial Services" yang kami implementasikan dengan menyediakan layanan finansial terbaik dan memberi solusi untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Sebagai lembaga intermediari, Maybank Indonesia secara aktif menyalurkan pembiayaan kepada nasabah individu dan korporasi melalui berbagai produk yang sesuai dengan keperluan mereka serta mendukung pengembangan segmen UKM. Selain itu Maybank juga mendukung proyek-proyek pembangunan infrastruktur utama di Tanah Air. Pembangunan infrastruktur merupakan salah satu agenda prioritas pemerintah saat ini untuk meningkatkan konektivitas antar wilayah demi mengurangi kesenjangan ekonomi. Keterlibatan Maybank Indonesia dalam pembiayaan infrastruktur tersebut merupakan komitmen untuk mendukung langkah Pemerintah tersebut.

Maybank Indonesia juga berkomitmen untuk berkontribusi aktif dalam pengembangan sosial ekonomi masyarakat dan lingkungan melalui beragam program pemberdayaan komunitas. Komitmen ini merupakan refleksi dari kesadaran kami sebagai entitas bisnis yang memiliki perhatian terhadap pembangunan berkelanjutan.

Upaya nyata kami, baik dalam dimensi ekonomi maupun komitmen kepada masyarakat dan lingkungan melalui program tanggungjawab sosial yang kami lakukan secara berkelanjutan, tervisualisasikan melalui Gunungan yang merupakan simbol kehidupan alam semesta. Simbol Gunungan memberikan pesan bahwa kesejahteraan hanya bisa dicapai dengan menjaga keseimbangan, antara lain ekonomi dan alam semesta sehingga memberi manfaat bagi segenap penghuninya.

Maybank Indonesia believes that business performance and its contribution to the nation go hand in hand. This commitment is consistent with our mission of "Humanising Financial Services" manifested in our outstanding of financial services and best solutions for customers.

As an intermediary institution, Maybank Indonesia actively disburses funds to the individual and corporate customers through a variety of products tailored to their needs as well as enabling the SME segment to flourish. Maybank Indonesia also takes pride in supporting key infrastructure projects in the Archipelago. The projects are the government's current priority agenda to improve inter-regional connectivity to reduce economic gap. Our financing involvement indicates Maybank Indonesia's commitment to support the initiatives of the government.

Furthermore, Maybank Indonesia is similarly dedicated to social, economic, and environmental development through our various community empowerment programs, which reflects our awareness as a business entity to sustainable development.

Maybank Indonesia's economic endeavors and our social and environmental undertakings through continuous social responsibility programs echo the significance of Gunungan or Kayon, a mountain-shaped shadow puppet that represents the universe. Gunungan is a reminder that balances – economic and the planet – is the key to achieving prosperity and equal welfare for all.





Tujuan pembangunan berkelanjutan dalam Sustainable Development Goals (SDGs) menjadi pedoman warga dunia untuk menuju dunia yang berkeadilan dalam segala dimensi kehidupan bagi seluruh warga dunia. 17 rumusan sasaran dalam SDGs telah mencakup 3 prinsip utama keberlanjutan, yakni pembangunan ekonomi yang sejalan dengan peningkatan kehidupan social kemasyarakatan dan menjaga kelestarian lingkungan.

Indonesia telah bertekad untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut dengan merealisasikan berbagai program pembangunan yang dijalankan secara merata di seluruh wilayah untuk mendukung peningkatan kesejahteraan sekaligus mengurangi kesenjangan. Guna mempercepat pencapaian tujuan pembangunan nasional tersebut, Pemerintah membuka seluas-luasnya partisipasi masyarakat umum dan dunia usaha khususnya untuk bersama-sama berperan aktif menjalankan berbagai agenda pembangunan sesuai bidangnya masing-masing

Maybank sebagai bagian dari “warga dunia” juga mendukung hal itu. Tidak hanya melalui pemberian layanan finansial terbaik, yang berupa layanan perbankan umum maupun solusi pengembangan usaha yang dijalankan para nasabah dengan kualitas layanan terbaik. Lebih dari itu, kami aktif mendukung pembiayaan pembangunan berbagai infrastruktur utama, dan turut berpartisipasi aktif dalam mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui program-program pemberdayaan komunitas dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan sekitar, sebagai wujud tekad kami untuk bersama-sama membangun negeri. Semua yang kami lakukan ini sejalan dengan misi kami “Humanising Financial Services” dan inilah wujud pertanggung jawaban kami melalui Laporan Berkelanjutan 2016

The Sustainable Development Goals (SDGs) provide the international community with a path towards creating a place where justice and equity prevail for all people. The 17 goals in SDGs embody the three core principles of sustainability that is economic development followed with thriving social welfare and livelihoods, and environmental preservation.

Indonesia is committed in supporting the achievement of SDGs by realizing development programs on the basis of fairness and equality, reaching across the archipelago, lifting prosperity and removing inequality. To accelerate the achievement of its national targets, the Government is advocating for public and especially private sector participation to actively partake in the national development agenda in the areas they know best.

As part of that “international community”, Maybank shares the vision of a sustainable planet. We are dedicated to delivering the best financial services, covering conventional banking needs and business solutions for our customers to enable them to grow. More than that, we are also actively involved in providing financing for development projects of key infrastructures and in improving the welfare of various communities through our empowerment programs, whilst joining the efforts to keep our environment safe. These endeavors speak of our dedication to the nation, in line with our mission of “Humanising Financial Services”. Our efforts in performing our responsibility are disclosed in this Sustainability Report 2016.

# Daftar Isi

## Table of Contents

01	<b>Tema : Komitmen Membangun Negeri</b> Theme : Committed to Grow with the Nation	45	<b>STRATEGI DAN PENDEKATAN KEBERLANJUTAN</b> SUSTAINABILITY STRATEGY AND APPROACH
07	<b>RINGKASAN KINERJA KEBERLANJUTAN</b> SUSTAINABILITY PERFORMANCE HIGHLIGHTS	48	<b>Strategi Pengembangan Usaha Berkelanjutan</b> Strategy for a Sustainable Business
08	<b>Aspek Ekonomi</b> Economy	50	<b>Pengelolaan Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan</b> Stakeholder Relationship Management
09	<b>Aspek Sosial &amp; Lingkungan – Program Corporate Responsibilities (CR)</b> Social and Environmental – Corporate Responsibilities (CR) Programs	57	<b>Sasaran Pembangunan Berkelanjutan</b> Sustainable Development Goals
10	<b>Aspek Sumberdaya Manusia</b> Human Resource	61	<b>TENTANG LAPORAN INI</b> ABOUT THIS REPORT
10	<b>Aspek Tanggung Jawab Produk</b> Product Responsibility	63	<b>GRI G4 Core dan Accordance</b> GRI G4 Core and Accordance
11	<b>Aspek Tata Kelola</b> Corporate Governance	63	<b>Ruang Lingkup (Boundary) dan Batasan Laporan</b> Report's Boundary and Scope
12	<b>TESTIMONI-TESTIMONI</b> TESTIMONIES	64	<b>Periode Laporan</b> Reporting Period
16	<b>PERISTIWA PENTING KEBERLANJUTAN</b> EVENT HIGHLIGHTS	64	<b>Penetapan Konten Laporan</b> Defining Report Content
18	<b>PENGHARGAAN KEBERLANJUTAN</b> SUSTAINABILITY AWARDS	65	<b>Dampak Signifikan dan Uji Materialitas</b> Significant Impacts and Materiality Test
20	<b>VISI, MISI &amp; NILAI PERUSAHAAN</b> VISION, MISSION & CORPORATE VALUES	66	<b>Penetapan Aspek-aspek Material dan Boundary</b> Determining Material Aspects and Boundary
22	<b>SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR</b> MESSAGE FROM THE PRESIDENT DIRECTOR	66	<b>Matriks Materialitas</b> Materiality Matrix
33	<b>TENTANG MAYBANK</b> ABOUT MAYBANK	67	<b>Daftar Aspek Material dan Boundary</b> Material Aspects and Boundary
34	<b>Identitas Perusahaan</b> Company Identity	69	<b>Kontak</b> Contact
35	<b>Produk dan Layanan</b> Products and Services	69	<b>Kantor Pusat</b> Head Office
38	<b>Sekilas Maybank Indonesia</b> About Maybank Indonesia	71	<b>BERMITRA DAN BERKEMBANG BERSAMA</b> WORK TOGETHER, GROW TOGETHER
40	<b>Area Operasional</b> Operational Coverage	73	<b>Ringkasan Program dan Kinerja</b> Program and Performance Highlight
42	<b>Struktur Pemegang Saham</b> Shareholders Structure	73	<b>Peran Maybank Indonesia</b> The Role of Maybank Indonesia
43	<b>Skala Ekonomi</b> Economic Scale		
43	<b>Keanggotaan Dalam Asosiasi</b> Membership In Associations		

## Daftar Isi Table of Contents

75	<b>Distribusi Nilai Ekonomi</b> Distribution of Economic Values	107	<b>Survei Kepuasan Pelanggan</b> Customer Satisfaction Survey
77	<b>Berkembang Bersama Para Mitra Kerja</b> Growing With our Partners	108	<b>Penghargaan</b> Awards
77	<b>Mendukung Pengembangan Nasabah Sesuai Segmen Usaha</b> Supporting Customer Growth In Line With Their Business Segments	111	<b>MEMBANGUN KOMUNITAS MAYBANK GROWING MAYBANK COMMUNITY</b>
82	<b>Ikhtisar Kinerja Keuangan</b> Financial Performance Highlight	113	<b>Ringkasan Program &amp; Kinerja</b> Program and Performance Highlight
85	<b>Mendukung Pengembangan Layanan Perbankan Inklusif</b> Supporting Inclusive Banking Services	114	<b>Pendekatan Corporate Responsibility Kami</b> Our Corporate Responsibility Approach
86	<b>Sektor Mikro</b> Micro Sector	118	<b>Pendidikan</b> Education
89	<b>Program Pembiayaan Pemberdayaan Perempuan</b> Financing Program, Empowering Women	119	<b>Program Beasiswa</b> Scholarship
90	<b>Layanan Keuangan Bagi TKI</b> Financial Services For Indonesian Migrant Workers	122	<b>Program School Adoption</b> School Adoption Program
91	<b>KUR TKI</b> TKI Micro Credit	123	<b>Dukungan Program Pengembangan Pendidikan</b> Support for Education Development
93	<b>TUMBUH DENGAN LAYANAN BERKUALITAS GROWING WITH QUALITY SERVICES</b>	124	<b>Edukasi Masyarakat Di Bidang Perbankan</b> Banking Education
96	<b>Memastikan Produk yang Berkualitas</b> Ensuring Quality Product	126	<b>Pemberdayaan Komunitas</b> Empowering Community
97	<b>Marketing Communication</b> Marketing Communication	127	<b>Program Micro Finance Bersama Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA)</b> Micro Financing Program with Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA)
97	<b>Program-Program Awareness dan Peningkatan Layanan</b> Awareness and Service Improvement Events	129	<b>Program Maybank Women Eco Weavers</b> Maybank Women Eco Weavers
100	<b>Transformasi Paradigma Kualitas Layanan</b> Service Quality Paradigm Transformation	133	<b>Pemberdayaan Komunitas Penyandang Disabilitas</b> Empowering Persons with Disabilities
102	<b>Menyediakan Kemudahan Akses</b> Providing Ease of Access	136	<b>Mendukung Program Building Resilient Community (BRC)</b> Support For Building Resilient Community (BRC) Program
102	<b>Pengelolaan Pengaduan Nasabah</b> Customer Complaint Management	138	<b>Global CR-DAY</b> Global CR-DAY
106	<b>Privasi Nasabah</b> Customers' Privacy		

## Daftar Isi

### Table of Contents

<b>139</b>	<b>Kegiatan Yang Mendukung Hidup Sehat</b> Supporting Healthy Life	<b>157</b>	<b>Layanan Ramah Lingkungan</b> Environmentally - Friendly Services
<b>140</b>	<b>Kegiatan Donor Darah</b> Blood Donation	<b>157</b>	<b>Inisiatif kebijakan penghematan konsumsi kertas dan listrik</b> Paper and power use efficiency initiatives
<b>141</b>	<b>Penyelenggaraan Kegiatan Olahraga</b> Sports Events	<b>157</b>	<b>Inisiatif kebijakan pemberian kredit yang ramah lingkungan</b> Environmentally - Friendly Lending Policy Initiatives.
<b>145</b>	<b>Pelestarian Seni Dan Budaya</b> Preserving Arts & Culture	<b>158</b>	<b>Penggunaan Listrik 2014-2016</b> Electricity Consumption 2014-2016
<b>145</b>	<b>Program Bantuan Bencana</b> Disaster Relief	<b>159</b>	<b>Penggunaan Listrik Seluruh Region 2014-2016</b> Electricity Consumption, all Regions 2014-2016
<b>147</b>	<b>Lingkungan</b> Environment	<b>161</b>	<b>INSAN MAYBANK</b> MAYBANK PEOPLE
<b>147</b>	<b>Penghargaan</b> Awards	<b>163</b>	<b>Pendekatan Pengembangan Sumber Daya Manusia</b> Human Capital Development Approach
<b>149</b>	<b>TUMBUH DAN MELESTARIKAN LINGKUNGAN</b> GROW AND PRESERVE THE ENVIRONMENT	<b>164</b>	<b>Manfaat Finansial Tenaga Kerja</b> Financial Benefits for Employees
<b>152</b>	<b>Partisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan</b> Environmental Preservation	<b>165</b>	<b>Sistim Pengelolaan Human Capital</b> Human Capital Management System
<b>152</b>	<b>Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya, Jawa Barat</b> Environmental Preservation in Tasikmalaya, Jawa Barat	<b>166</b>	<b>Aplikasi Teknologi Informasi Untuk Pengelolaan SDM Yang Berkualitas</b> Information Technology App for First-Rate HC Management
<b>153</b>	<b>Pelestarian Penyu di Lombok</b> Conservation of turtles in Lombok	<b>167</b>	<b>Prinsip Kesetaraan dan Keberagaman</b> Equality and Diversity
<b>154</b>	<b>Penanaman Mangrove di Pantai Utara Jawa</b> Mangrove Planting in Java's Northern Coastline	<b>168</b>	<b>Sebaran Karyawan Perempuan</b> Distribution of Female Employees
<b>154</b>	<b>Pembentukan Koperasi Hijau untuk Komunitas Lereng Gunung Merapi</b> Green Cooperative Establishment for Mount Merapi Community	<b>169</b>	<b>Menjadi Pilihan Para Talenta</b> Menjadi Pilihan Para Talenta
<b>156</b>	<b>Operasi Perbankan Yang Ramah Lingkungan</b> Green Banking Operations	<b>170</b>	<b>Recruit Right</b> Recruit Right
<b>157</b>	<b>Paperless Account Opening System</b> Paperless Account Opening System	<b>171</b>	<b>Jumlah New-Hire Maybank Indonesia, 2015-2016</b> Total Maybank Indonesia New-Hire, 2015-2016
<b>157</b>	<b>Anjungan tunai mandiri bertenaga surya</b> Solar-powered automated teller machine	<b>171</b>	<b>Turn-over Karyawan Maybank Indonesia, 2015-2016</b> Maybank Indonesia Employee Turn-over, 2015-2016

## Daftar Isi Table of Contents

<b>171</b>	<b>Perform Right - Penilaian Kinerja</b> Perform Right – Performance Assessment	<b>185</b>	<b>TATA KELOLA KEBERLANJUTAN</b> <b>SUSTAINABLE CORPORATE GOVERNANCE</b>
<b>172</b>	<b>Develop Right – Pengembangan Kompetensi</b> Develop Right – Competence Development	<b>188</b>	<b>Struktur dan Mekanisme Tata Kelola</b> Structure and Mechanism of Corporate Governance
<b>172</b>	<b>Model Pengembangan Kompetensi Karyawan</b> Employee Competence Development Model	<b>189</b>	<b>Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia</b> Maybank Indonesia Board of Commissioners and Board Of Directors Composition
<b>174</b>	<b>Realisasi Program Pelatihan</b> Training Program Realization	<b>191</b>	<b>Tata Kelola Syariah</b> Shariah Governance
<b>175</b>	<b>Biaya Pengembangan</b> Development Cost	<b>191</b>	<b>Manajemen Risiko</b> Risk Management
<b>176</b>	<b>Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Perempuan Menurut Jabatan</b> Average Training Hours of Female Employees by Position	<b>203</b>	<b>DATA RASIO KEUANGAN UTAMA</b> MAIN FINANCIAL RATIOS DATA
<b>176</b>	<b>Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Laki-laki Menurut Jabatan</b> Average Training Hours of Male Employees by Position	<b>210</b>	<b>INDEKS GRI – G4 CORE OPTION</b> GRI – G4 CORE CROSS REFERENCE INDEX
<b>177</b>	<b>Reward Right - Paket Remunerasi</b> Reward Right – Remuneration Packages	<b>215</b>	<b>NCSR</b> NCSR (NATIONAL CENTER FOR SUSTAINABILITY REPORT)
<b>178</b>	<b>Hubungan Industrial</b> Industrial Relations	<b>217</b>	<b>LEMBAR UMPAN BALIK</b> FEEDBACK FORM
<b>178</b>	<b>Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama</b> Workers' Union and Collective Labor Agreement		
<b>179</b>	<b>Pelatihan Persiapan Pensiun dan Pemutusan Hubungan Kerja</b> Pension fund preparation and employment termination		
<b>180</b>	<b>Engagement Karyawan</b> Employee Engagement		
<b>181</b>	<b>Kesehatan dan Keselamatan Kerja</b> Health and Safety at Work		
<b>182</b>	<b>Kegiatan K-3</b> OHS Activities		
<b>182</b>	<b>Penghargaan</b> Awards		



## Menjalin Sinergi

Embracing Synergies

## The Launching of Maybank Women Eco Wea

Book, 2 November 2016



### Pinjaman meningkat sebesar

Loans Increased to

# 115 triliun

 trillion

Perbankan Global dan Perbankan CFS Non Ritel tumbuh masing-masing sebesar 20,0% dan 12,3%.  
Global Banking and CFS Non Retail grew 20.0% and 12.3% yoy respectively.

# PATAMI

# Rp1.948

 miliar billion.

Pencapaian laba bersih tertinggi yang didorong oleh peningkatan pendapatan.  
The net profit was the highest the Bank ever recorded and was driven by robust income growth.

# CAR

Rasio Kecukupan Modal mencapai

# 16,98%

CAR reached 16.98%



# Ringkasan Kinerja Keberlanjutan

## Sustainable Performance Highlights



- 08 **Aspek Ekonomi**  
Economy
- 09 **Aspek Sosial & Lingkungan – Program Corporate Responsibilities (CR)**  
Social and Environmental – Corporate Responsibilities (CR) Programs
- 10 **Aspek Sumberdaya Manusia**  
Human Resource
- 10 **Aspek Tanggung Jawab Produk**  
Product Responsibility
- 11 **Aspek Tata Kelola**  
Corporate Governance
- 12 **TESTIMONI-TESTIMONI**  
TESTIMONIES
- 16 **PERISTIWA PENTING KEBERLANJUTAN**  
EVENT HIGHLIGHTS
- 18 **PENGHARGAAN KEBERLANJUTAN**  
SUSTAINABILITY AWARDS
- 20 **VISI, MISI & NILAI PERUSAHAAN**  
VISION, MISSION & CORPORATE VALUES
- 22 **SAMBUTAN PRESIDEN DIREKTUR**  
MESSAGE FROM THE PRESIDENT DIRECTOR

**ROE**  
**11,9%**

Sejalan dengan peningkatan laba bersih, tingkat ROE turut membaik.  
In line with improvement in net profit, ROE subsequently improved.

**ROA**  
Return on Assets  
meningkat menjadi  
**1,6%**  
ROA increased to 1.6%

**NIM**  
**4,6%**

NIM dicapai dengan disiplin dalam strategi pricing dan utilisasi pendanaan yang optimal  
NIM was achieved on the back of discipline pricing strategy and optimized funds utilization

# Ringkasan Kinerja Keberlanjutan

Sustainable Performance Highlights



## ASPEK EKONOMI | ECONOMY

- Kredit naik 2,9% menjadi Rp115,7 triliun | Loan grew by 2.9% to Rp115.7 trillion
- Simpanan naik 3,0% menjadi Rp118,9 triliun | Deposits rose by 3.0% to Rp118.9 trillion
- Patami naik 71,0% menjadi Rp Rp1,9 triliun | PATAMI up 71.0% to Rp1.9 trillion
- CAR naik menjadi 16,77% | 16.77% growth of CAR
- LDR (Bank Saja) 88,92% | LDR (Bank only) at 88.92%
- Distribusi nilai perolehan ekonomi Rp11,5 triliun | Economic value distributed stood at Rp11.5 trillion

**Rp11,5 Triliun**  
**Distribusi Perolehan  
Nilai Ekonomi**

Rp 11.5 trillion Economic value distributed

- Meloloskan 95 mitra pemasok baru | partner with 95 new suppliers
- Meningkatkan portofolio UKM 14% menjadi Rp20,3 triliun. | Enhanced SME portfolio by 14% to Rp20.3 trillion
- Mencatatkan portofolio mikro PIJAR sebesar Rp902 miliar | PIJAR micro loan portfolio stood at Rp902 billion
- Mendukung pembiayaan program pemberdayaan perempuan: KOMIDA, Maybank Women Eco Weavers | Supported women empowerment programs: KOMIDA, Maybank Women Eco Weavers
- Memberi Layanan Keuangan Bagi TKI : KUR TKI dan Mikro TKI Purna | Dedicated financial services for migrant workers: KUR TKI, Mikro TKI Purna

**7.952 Nasabah**  
**Dari Kerjasama  
Pemberdayaan dengan  
KOMIDA**

7,952 customers from Partnership for Empowerment with KOMIDA

## Ringkasan Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights

### ASPEK SOSIAL & LINGKUNGAN – PROGRAM CORPORATE RESPONSIBILITIES (CR) | SOCIAL AND ENVIRONMENT – CORPORATE RESPONSIBILITIES (CR) PROGRAMS

Menjalankan lima program utama: | Five key programs:

- Pendidikan | Education
- Pemberdayaan Masyarakat | Community empowerment
- Mendukung Hidup Sehat | Promote Healthy Lifestyle
- Pelestarian Seni dan Budaya | Arts and Culture Preservation
- Konservasi Lingkungan dengan tetap tanggap pada kondisi bencana | Environmental conservation and disaster relief

**Rp7,8 Miliar**  
Total Dana CR Maybank  
di tahun 2016  
Rp7.8 Billion Maybank's Total  
CR funds in 2016

Melibatkan Lebih dari  
**2.000**  
Sukarelawan Maybank  
Indonesia  
Involving More than 2,000 Maybank  
Indonesia volunteers

**7.952**  
Penerima manfaat langsung  
dari Program Microfinancing  
bersama KOMIDA  
7,952 Direct Beneficiaries of  
Microfinancing program with KOMIDA

**161** Penerima beasiswa  
baru di tahun 2016  
161 New scholarship  
recipients in 2016

**18.000**  
Penerima manfaat tidak langsung dari  
program pembiayaan kesehatan mikro  
Indirect Beneficiaries of Microfinancing  
Program Over 18,000

**34** Provinsi  
Cakupan Program CR  
Maybank Indonesia  
34 Provinces Maybank Indonesia  
CR Program coverage

**163** Sekolah  
Telah Menjadi Penerima  
Manfaat Program School  
Adoption selama 2012-  
2016  
163 Schools Benefitted from  
School Adoption Program  
2012-2016

**42** Koperasi  
Langsung diuntungkan  
dari Program  
Pembiayaan Mikro  
42 Cooperatives Directly  
benefitted from Microfinancing  
Program

Lebih 14.000 murid  
telah berpartisipasi  
pada Program Literasi  
Perbankan Maybank  
Indonesia sejak 2012  
More than 14,000 Students Have  
participated in Maybank Indonesia  
Banking Literacy Program since  
2012

Bantuan 192 Kursi Roda  
bagi Peserta Tunadaksa  
pada acara BMBM sejak  
2012  
192 Wheelchairs have been  
presented to persons with  
physical disability during BMBM  
Event since 2012

Memberdayakan lebih  
1.700 Masyarakat sekitar  
Gunung Merapi melalui  
bantuan akses air bersih,  
energi terbarukan dan  
program pertanian sejak  
2012  
Empowered over 1,700 Residents  
of Mount Merapi through clean  
water access, renewable energy,  
and agriculture programs since  
2012

## Ringkasan Kinerja Keberlanjutan

### Sustainable Performance Highlights

#### ASPEK LINGKUNGAN | ENVIRONMENTAL

- Partisipasi pada upaya Pelestarian Lingkungan. | Participation in Environmental Preservation efforts
- Membentuk Koperasi Hijau bagi komunitas Lereng Gunung Merapi | Established Green Cooperative for the communities living in Mount Merapi
- Operasi Perbankan Ramah Lingkungan, dengan mengurangi: | Green Banking operations that reduced:
  - Konsumsi listrik | Electricity
  - Konsumsi kertas | Paper

**12,9%**

**Realisasi Penghematan  
Konsumsi Listrik Seluruh  
Kantor Regional**

12.9 % Total electricity consumption saved by regional offices

#### HUMAN RESOURCES | HUMAN RESOURCES

- Merekrut **941** tenaga kerja baru. | Recruited **941** new employees.
- Menyelenggarakan 1.012 batch program pendidikan dan pelatihan karyawan dan serta mereview 100% kinerja karyawan. | Organized 1,012 batches of employee education and training programs and achieved 100% employee performance review
- Menyelesaikan perundingan PKB 2016-2018 dengan empat Serikat Pekerja di Bank | Completed CLA 2016-2018 negotiation with four Workers' Unions in the Bank
- Menyelenggarakan 7 program pertemuan rutin dengan Karyawan untuk menyelesaikan keluhan dan meningkatkan engagement. | Organized 7 regular employee meetings to address complaints and improve engagement level
- Mengembangkan kualitas daya dukung portal MyHR2u sebagai sistem informasi Sumber Daya Manusia yang handal. | Improved MyHR2U portal as a reliable HR information system

**Rp73,5 miliar**

**Total Biaya Pengembangan  
Kompetensi Karyawan**

Rp73.5 billion Total Cost of Employee Competence Development

**31 Jam**

**Rata - rata Jam Pelatihan  
PerKaryawan di Tahun 2016**

Average training hours per person in 2016

#### ASPEK TANGGUNG JAWAB PRODUK | PRODUCT RESPONSIBILITY

- Merubah paradigma layanan dari **Service Quality** menuju **Customer Experience**. | Shifted service paradigm from **Service Quality** to **Customer Experience**.
- Merealisasikan empat kelompok program awareness dan peningkatan layanan | Realized four awareness and service improvement programs
- Sosialisasi filosofi Customer Experience | Communicated Customer Experience service philosophy
- Menurunkan jumlah keluhan pelanggan hingga sebesar 30% | Cut down the number of customer complaints by 30%
- Menyelesaikan 91,5% keluhan pelanggan di tahun 2016. | Resolved 91.5% customer complaints settlement rate in 2016

**Customer  
Experience**

**Paradigma baru Peningkatan  
Kualitas Layanan**

Customer Experience A new paradigm of Service Quality Enhancement

## Ringkasan Kinerja Keberlanjutan Sustainable Performance Highlights

### CORPORATE GOVERNANCE | CORPORATE GOVERNANCE

- Meningkatkan kualitas penerapan Manajemen Risiko dan Penerapan *Business Continuity Management* | Improved the quality of Risk Management and Business Continuity Management implementation
- Menegaskan komitmen anti penipuan, anti korupsi, dan anti pencucian uang | Affirmed the Bank's anti fraud, anti corruption, and anti money laundering commitment
- Memperkuat Fungsi dan Unit Audit Internal | Strengthened Internal Audit Function and Unit
- Perbaiki sistem dan prosedur *Whistleblower Policy* | Improved Whistleblower Policy system and procedure

**1.103** Karyawan  
Total Peserta Pelatihan  
Anti Fraud

**1,103 Employees** Total Anti Fraud  
Training Participants



## Testimoni - Testimoni

Testimonies

### TESTIMONI KARYAWAN TELADAN

Testimony From Best Employee



**Yunita, Best of the Best Service Manager Region Sumatera Utara**

Yunita, Best of the Best Service Manager Region Sumatera Utara

Penghargaan ini menjadi motivasi bagi saya dan tim untuk selalu memberikan yang terbaik dalam bekerja dan dalam melayani nasabah lebih baik lagi.

This award has motivated me and my team to always deliver the best for the Bank and for the customers.

### TESTIMONI FRONT-LINER TELADAN

Testimony From Best Employee



**Best of the Best Teller Region Sulawesi & IBT**

Leonita Adhyaksa Orisa, Best of the Best Teller Region Sulawesi & IBT

Penghargaan ini merupakan hasil dari kerja keras dan dukungan dari orang-orang yang selalu memberi motivasi. Semoga penghargaan ini dapat menjadi penyemangat untuk bekerja lebih baik lagi dan berprestasi.

This award reflects the hard work and support from everyone who cheered me tirelessly. Hopefully it will always be a reminder for me to work harder and better.



### TESTIMONI PENERIMA BEASISWA MAYBANK SCHOLARSHIP – BATCH II

Maybank Scholarship Recipient – Batch II



**Meyliana Santy, Fakultas Hukum Universitas Indonesia**

Meyliana Santy, Law Faculty, Universitas Indonesia

Maybank Foundation Scholarship adalah jawaban bagi mahasiswa yang membutuhkan, termasuk saya. Selain bantuan finansial, program ini juga mendorong dan mendukung pengembangan psikis mahasiswa. Terima kasih banyak Maybank Foundation Scholarship, dan semoga program ini terus dilanjutkan.

Maybank Foundation Scholarship is the answer for students in need, including myself. Aside from financial assistance, the scholarship also gives us moral support along the way. Thank you, Maybank Foundation Scholarship, and I hope you will continue helping more students.

## Testimoni - Testimoni Testimony



### TESTIMONI PENERIMA PROGRAM - MAYBANK WOMEN ECO WEAVERS

Testimony of Program Beneficiary - Women Eco Weavers



**Rezki Rahma Pertiwi, Sumatera Barat.**

Rezki Rahma Pertiwi, West Sumatera

Sejak saya mengikuti program Maybank Women Eco Weavers, Maybank dan ASPPUK membina dan mengajarkan saya banyak hal tentang membuat tenun berkualitas. Sekarang saya sudah dapat membuat tenun yang baik serta bisa menjualnya. Hasil penjualan tenun tersebut dapat membantu perekonomian keluarga dan memenuhi kebutuhan sehari-hari

Since joining the Maybank Women Eco Weavers, Maybank and ASPPUK have enabled me to grow and learn about making quality textile. Now, I am not just producing woven textiles, I am also selling them. With my earnings, I can help meet my family's needs.

### TESTIMONI PENERIMA MANFAAT - PROGRAM SCHOOL ADOPTION

Testimony of Beneficiary - Program School Adoption



**Sutarti, Kepala Sekolah Sekolah Luar Biasa (SLB) Dharma Putra Semin Gunung Kidul.**

Sutarti, Headmaster of Disability School (SLB) Dharma Putra Semin Gunung Kidul.

Dukungan Maybank Indonesia sangat membantu peningkatan pembelajaran keterampilan menjahit bagi siswa - siswi penyandang disabilitas di SLB Dharma Putra Semin. Mereka kini memiliki keterampilan yang baik yang akan bermanfaat buat kehidupan mereka di masa depan. Kami berharap kedepannya dukungan tersebut dapat berlanjut, sehingga dapat menunjang usaha yang menjadikan siswa berkebutuhan khusus dapat menjadi lebih mandiri.

Maybank Indonesia is committed in granting learning improvement of sewing skills for the disability students in SLB Dharma Putra Semin. They are now skilfully capable to support their lives in the future. We hope this contribution will continue, hence these special needs pupils will be able to obtain support that will enable them to be self-reliant.

### TESTIMONI WAKIL ASPPUK

Testimony ASPPUK Representative



**Mia Ariyana, Direktur Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK)**

Mia Ariyana, Director of Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK)

Program MWEW sangat membantu dalam peningkatan keterampilan, pengetahuan, pendapatan perempuan. Program, kerjasama dengan Maybank seperti ini sangat dibutuhkan dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat miskin di pedesaan. Program MWEW sangat terasa manfaatnya karena menyentuh seluruh kebutuhan perempuan penenun dari Hulu ke Hilir.

The MWEW program has greatly contributed in honing the skills, instilling knowledge, and increasing the earnings of women. Poor rural communities need to be empowered and uplifted, and a partnership like Maybank sets an example of how we can help. MWEW has genuinely made a difference for women weavers in so many aspects of their lives.

## Testimoni - Testimoni

Testimony

### TESTIMONI PENERIMA PROGRAM MICRO FINANCE BERSAMA KOMIDA

Testimony of Micro Finance Program with  
KOMIDA



**Atikah, penjual  
makanan di  
Klapanunggal Bogor**

Atikah, food seller in  
Klapanunggal Bogor

Saya sangat bersyukur bisa bergabung di program kerjasama Maybank Indonesia dengan KOMIDA. Melalui bantuan pinjaman yang diberikan, saya dapat menjalankan usaha berjualan makanan dan sayuran. Kini kehidupan keluarga semakin membaik dan saya mampu menyekolahkan anak saya hingga perguruan tinggi.

I'm grateful to join Maybank Indonesia and KOMIDA program, which provided me with the loan I needed to sell food and vegetables. Since then, not only my family's life has changed, but I can also send my child to college.

### TESTIMONI PENERIMA PROGRAM - REACH INDEPENDENCE & SUSTAINABLE ENTREPRENEURSHIP (RISE)

Testimony of Program Beneficiary -  
Reach Independence & Sustainable  
Entrepreneurship (RISE)



**Ali Syahbana, Penjual  
ayam potong**

Ali Syahbana, broilers  
vendor

Dukungan Maybank Indonesia melalui program pelatihan RISE sangat memotivasi saya dan teman - teman penyandang disabilitas untuk meningkatkan kesejahteraan. Program ini juga meningkatkan semangat saya untuk memulai usaha berjualan ayam potong. Kini pendapatan saya semakin meningkat dan kehidupan keluarga juga semakin sejahtera.

Maybank Indonesia's support through the RISE program for persons with disabilities has helped motivating my friends and I to improve our livelihoods. Thanks to this program, I finally have the motivation to start my broilers business. I have been able to increase my income and thereby improve my family's welfare.

### TESTIMONI PENERIMA PROGRAM - PROGRAM CSR MAYBANK BALI MARATHON 2016

Testimony of Program Beneficiary - Program CSR Maybank Bali Marathon 2016



**Nengah Latra, Direktur Pusat Pemberdayaan  
Penyandang Disabilitas (PUSPADI) Bali**

Nengah Latra, Director of the Center for the Empowerment of Persons  
with Disabilities (PUSPADI) Bali

Dengan dukungan dari Maybank secara berkelanjutan, PUSPADI Bali dapat memperluas jangkauan pelayanan untuk penyandang disabilitas dari keluarga pra-sejahtera khususnya yang tinggal di daerah pedesaan.

With Maybank's ongoing support, We have been able to expand the services of our organization and reach more persons with disabilities from poor families, especially in the rural areas.



## Testimoni - Testimoni Testimony

### TESTIMONI PENERIMA MANFAAT - PROGRAM PASCA BENCANA GUNUNG MERAPI

Testimony of Beneficiary - | Mount Merapi Post Disaster Program



**Yulius Krisdiyanto, Ketua Perkumpulan Sedyas Samahita Memetri (SESAMI)**

Yulius Krisdiyanto, chairman of Sedyas Samahita Memetri (SESAMI)

Dukungan Maybank secara berkesinambungan dan terencana sejak tahun 2011 sungguh membantu warga di kaki Gunung Merapi Jawa Tengah.

Dukungan tersebut sangat membantu masyarakat untuk memperoleh air bersih yang melimpah, sumber energy terbarukan (biogas), pupuk alami bagi pertanian, kesediaan pakan ternak dengan harga stabil serta terjangkau dan produksi kayu secara berkelanjutan. Termasuk mendukung kami membentuk koperasi agar kami mandiri secara financial.

Maybank has been giving continuous and well-planned support since 2011. Their efforts have been the source of valuable help for the people in Mount Merapi here in Central Java.

Maybank's assistance has provided the people with abundant clean water, renewable energy source (biogas), natural fertilizer for our agriculture, affordable livestock feed, and sustainable timber production. We have also formed a cooperative with Maybank's support so that we can be financially independent.



# Peristiwa Penting Keberlanjutan

## Event Highlights

**28 Maret 2016 | 28 March 2016**



**Penerbitan USD MTN – PT SMI (USD MTN *On shore* Pertama di Indonesia)**  
USD MTN – PT SMI Issuance (The First USD MTN *On shore* in Indonesia)

Maybank Indonesia mendapat kepercayaan dari PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) (PT SMI) untuk membantu penerbitan surat utang jangka menengah atau *medium terms notes* (MTN) dalam mata uang USD pertama mereka. (28 Maret 2016)

Maybank Indonesia was trusted by PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) (PT SMI) to assist the issuance of their first medium terms notes (MTN) in USD currency. (28 March 2016)

**26 Juli 2016 | 26 July 2016**



**Maybank Indonesia Luncurkan Program Pemberdayaan Ekonomi Komunitas Penyandang Disabilitas**  
Launch Event of Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE Program)

Maybank Indonesia bersama Maybank *Foundation* melakukan pemberdayaan ekonomi bagi komunitas penyandang disabilitas dengan nama program *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE). Program ini diluncurkan di Hotel Fairmont Jakarta dengan tajuk “Maybank *Increases Confidence & Income of Disabled Community*”. (26 Juli 2016)

Maybank Indonesia with Maybank Foundation did the economic empowerment of persons with disabilities community program called *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE). The program was launched at the Fairmont Hotel Jakarta, with the headline “Maybank *Increases Confidence and Income of Disabled Community*”. (26 July 2016)

**20 Agustus 2016 | 20 August 2016**



**Global Day CR 2016.**  
Global Day CR 2016.

Maybank Global CR Day yang ketujuh dihadiri oleh lebih dari 18.000 karyawan Maybank di seluruh dunia. Di Indonesia, 2.000 karyawan memberikan pendidikan keuangan untuk beberapa Sekolah Dasar Negeri (SDN) yaitu SDN Tebet Barat 08 Pagi, SDN Tebet Barat 03 Pagi dan SDN Tebet Timur 11 Pagi, Jakarta. (20 Agustus 2016)

The seventh Maybank Global CR Day was attended by more than 18,000 bank's employees worldwide. In Indonesia, 2,000 employees provided financial education for several state-elementary schools (SDN) namely SDN Tebet Barat 08 Pagi, SDN Tebet Barat 03 Pagi and SDN Tebet Timur 11 Pagi, Jakarta. (20 August 2016)

**28 Agustus 2016 | 28 August 2016**



**Maybank Bali Marathon 2016**  
Maybank Bali Marathon 2016

Maybank Bali Marathon (MBM) pada tahun 2016 diselenggarakan untuk kelima kalinya. Dengan jumlah total peserta lebih dari 7.000, MBM adalah satu-satunya lomba maraton di Indonesia yang menawarkan pengalaman budaya Bali yang unik dengan mempertahankan standar internasional. Selain termasuk sebagai direktori resmi lomba Boston Marathon, MBM 2016 telah dipilih oleh Persatuan Atletik Seluruh Indonesia (PASI) sebagai lomba yang telah memenuhi syarat untuk acara Pekan Olahraga Nasional (PON). Sebagai rangkaian dari Maybank Bali Marathon 2016, Maybank mengundang 50 atlet kursi roda dari PUSPADI Bali bergabung untuk kategori 10K. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan kesempatan bagi para atlet penyandang cacat untuk menjadi bagian dari Maybank Bali Marathon. (28 Agustus 2016)

Maybank Bali Marathon (MBM) 2016 was held for the fifth time. With total number of participants more than 7,000, MBM is the only marathon race in Indonesia that offers Balinese unique cultural experience while maintaining its international standard. Aside from being included as the official race directory of Boston Marathon, MBM 2016 has been selected by Indonesia Athletic Association (PASI) as the qualifying race for National Sport event (PON). As a series of Maybank Bali Marathon 2016, Maybank invited 50 wheelchair athletes from PUSPADI Bali join the 10K category. The objective of this activity was to provide opportunity for the disabled athletes to be part of Maybank Bali Marathon. (28 August 2016)

## Peristiwa Penting Keberlanjutan Event Highlights

2 November 2016 | 2 November 2016



**Peluncuran “Maybank Women Eco Weavers”**  
Launch of “Maybank Women Eco Weavers”

Maybank Group melalui Maybank Foundation meluncurkan “Maybank Women Eco Weaver”, merupakan program pemberdayaan ekonomi regional untuk para penenun. Di Indonesia program ini bekerjasama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK). Program ini dilaksanakan di empat lokasi, yaitu Lombok Timur dan Lombok Tengah di Nusa Tenggara Barat, dan Sawahlunto dan Tanah Datar di Sumatera Barat.

Maybank Group through Maybank Foundation launched the “Maybank Women Eco Weaver”, an economic empowerment program for women weavers. Partnering with Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK), This program focuses in four locaions, namely East Lombok and Central Lombok in West Nusa Tenggara and Sawahlunto and Tanah Datar in West Sumatera.

8 Desember 2016 | 8 December 2016



**Kemitraan strategis Maybank Indonesia – PLN**  
Maybank Indonesia – PLN Strategic Partnership

Maybank Indonesia mengambil bagian dalam pemberian kredit sindikasi kepada Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk pengembangan kapasitas daya 35.000 MW tambahan. Bank Lain yang turut dalam pemberian kredit sindikasi ini adalah Bank Mandiri, Bank Central Asia (BCA), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Maybank Indonesia, Sarana Multi Infrastruktur, dan Indonesia Eximbank dengan jangka waktu 10 tahun.

Maybank Indonesia took part in a syndicated loan scheme for the national electricity company, PLN, for the development of 35,000 MW capacity power plants. Other than Maybank Indonesia, Bank Mandiri, Bank Central Asia (BCA), Bank Rakyat Indonesia (BRI), Sarana Multi Infrastruktur, and Indonesia Eximbank are also included in this 10-year facility.

20 Desember 2016 | 20 December 2016



**Kemitraan strategis Maybank Indonesia – Jasa Marga**  
Maybank Indonesia – Jasa Marga Strategic Partnership

Maybank Indonesia memberikan fasilitas pembiayaan Musyarakah Jalur iB (Syariah) dengan skema senilai Rp1,1 triliun untuk Jasa Marga, merupakan fasilitas pembiayaan syariah bilateral terbesar (rupiah) di Indonesia untuk proyek infrastruktur.

Maybank Indonesia launched Musyarakah Jalur iB (Shariah) financing facility in an amount of Rp1.1 trillion for Jasa Marga. This is the largest bilateral shariah financing (in national currency) in Indonesia for infrastructure project.

23 Agustus 2016 | 23 August 2016



**RUPSLB – Perubahan Komposisi Direksi**  
Maybank Bali Marathon 2016

Maybank Indonesia mengadakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) untuk menyetujui perubahan struktur Direksi dan menyetujui pengunduran diri Pak Henky Sulistyو dari jabatannya sebagai Direktur Manajemen Risiko.

Maybank Indonesia held Extraordinary General Meeting of Shareholders (EGMS) to approve the change in the Board of Directors composition. EGMS accepted the resignation of Henky Sulistyو from his position as Risk Management Director.

# Penghargaan Keberlanjutan

## Sustainability Awards



### Bulan | Month

Januari | January

#### HR Excellence Award 2015

Kategori BEST Performance Management dan BEST Rewards Management

#### HR Excellence Award 2015

BEST Performance Management and BEST Rewards Management category

Februari | February

#### Excellent Service Experience Award (ESE Award) 2016

Kategori "Regular Banking" oleh Carre – Center for Customer Satisfaction and Loyalty (Carre – CCSL) dan Majalah Service Excellence.

#### Excellent Service Experience Award (ESE Award) 2016

"Regular Banking" category by Carre – Center for Customer Satisfaction and Loyalty (Carre – CCSL) and Service Excellence Magazine.

April | April

#### Carre Contact Center Service Excellence Awards (CCSEA) 2016

- Exceptional pada kategori: Call Center untuk industri Regular Banking, Regular Credit Card, dan kategori Email Centers untuk industri Banking
- Excellent pada kategori Call Center untuk industri Platinum Credit Card

Dari Carre Center for Customer and Loyalty (Carre CSL) dan Majalah Service Excellence.

#### Carre Contact Center Service Excellence Awards (CCSEA) 2016

- Exceptional in category: Call Center for Regular Banking industry, Regular Credit Card industry, and Exceptional in Email Centers for Banking industry
- Excellent in Call Center category for Platinum Credit Card industry,

By Carre Center for Customer and Loyalty (Carre CSL) and Service Excellence Magazine.

Mei | May

#### Markplus WOW Service Excellence Award 2016 (WOW SEA)

Bronze Champion pada kategori Bank Konvensional Buku III oleh Markplus Inc.

#### Markplus WOW Service Excellence Award 2016 (WOW SEA)

Bronze Champion in Conventional Bank Buku III by Markplus Inc.

Juni | June

#### Infobank Service Excellence Award 2016

Peringkat kedua untuk kategori Performa Terbaik ATM untuk Bank Umum dan Unit Usaha Syariah meraih peringkat Terbaik Kelima secara keseluruhan (overall performance). (2 Juni 2016)

#### Infobank Service Excellence Award 2016

Runner up in Best Performance ATM in commercial bank and Unit Usaha Sharia achieves the 5<sup>th</sup> rank in overall performance (2 June 2016)

## Penghargaan Keberlanjutan Sustainability Awards



### Bulan | Month

Agustus | August

#### JP Morgan Recognition Award

“MT 103 Elite Quality Recognition Award” dari JPMorgan untuk ke-lima kalinya (five consecutive year) untuk kategori kategori “STP Award”.

#### JP Morgan Recognition Award

“MT 103 Elite Quality Recognition Award” from JPMorgan for five consecutive years in “STP Award” category.

November | November

#### CG Conference & Award 2016

The Best CG Financial Sector oleh The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD), 7 November 2016.

#### CG Conference & Award 2016

The Best CG Financial Sector from The Indonesian Institute for Corporate Directorship (IICD), 7 November 2016.

Desember | December

#### Sustainability Reporting Award 2016

Maybank Indonesia meraih “Penghargaan sebagai the Best Practice in Micro Financing for Women” pada ajang Sustainability Report Award (SRA) 2016. (14 December 2016)

#### Sustainability Reporting Award 2016

Maybank won as a “Commendation for Best Practice in Micro Financing for Women” in the Sustainability Report Award (SRA) 2016. (14 December 2016)

#### Indonesia Best Banking Brand Award 2016

The Best Transparency Bank for Conventional, The Best Service Bank for Shariah Unit and The Best Performance for Shariah Unit oleh Majalah Warta Ekonomi. (16 Desember 2016).

#### Indonesia Best Banking Brand Award 2016

The Best Transparency Bank for Conventional, The Best Service Bank for Shariah Unit and The Best Performance for Shariah Unit by Warta Ekonomi Magazine. (16 December 2016).

#### Indonesia Human Capital Award (IHCA) 2016 - untuk 8 kategori, oleh Economic Review Magazine

#### Indonesia Human Capital Award (IHCA) 2016 - for 8 categories, by Economic Review Magazine

#### Best Employer Award 2016, by Telkom University

#### Best Employer Award 2016, by Telkom University

#### 2016 Indonesia Employee Engagement Award

Platinum Kategori Indonesia Financial Services Industry Employee Engagement Award dan The Best Internal Communication oleh Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)

#### 2016 Indonesia Employee Engagement Award

Platinum Category Indonesia Financial Services Industry Employee Engagement Award and The Best Internal Communication from Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)

# Visi, Misi & Nilai Perusahaan

Vision, Mission & Corporate Value

## VISI Vision

**Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas.**

To be the leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating value and serving communities.

## MISI Mission

### Humanising Financial Services

**Kami berfokus untuk menyediakan akses yang nyaman untuk mendapatkan secara langsung produk dan layanan perbankan.**



We focus on providing people with convenient access to financing.

**Kami berkomitmen untuk memberikan persyaratan dan harga yang wajar.**

We are committed to offering fair terms and pricing.



**Kami memberikan *advice* kepada nasabah berdasarkan kebutuhan.**



We advise our customers based on their needs.

**Kami memprioritaskan pengalaman nasabah menggunakan teknologi digital generasi mendatang.**



We prioritise customer experience using next generation digital technologies.

**Kami bersemangat untuk berada di tengah komunitas. We are passionate about being at the heart of the community.**



#### Persetujuan Dewan Komisaris dan Direksi Mengenai Visi dan Misi Bank

Pada akhir November 2014, Dewan Komisaris dan Direksi menyelenggarakan pertemuan dan memberikan persetujuan untuk menyelaraskan kembali visi dan misi Bank sesuai dengan perkembangan strategi yang terakhir yang dilakukan oleh Bank. Penyelarasan visi dan misi ini juga dilaksanakan berdasarkan ikrar bersama pada saat Maybank Leaders Offsite Meeting di Bogor, yang diikrarkan bersama-sama, dan kami sebut sebagai 'Ikrar Bogor'. Acara ini diselenggarakan pada tanggal 21 Maret 2014.

#### The Approval of the Board of Commissioners and the Board of Directors on the Bank's Vision and Mission

At the end of November 2014, the Board of Commissioners and the Board of Directors convened and agreed to finetune the Bank's vision and mission in accordance with the latest strategy taken and implemented by the Bank. The alignment of vision and mission was also held in conjunction with the joint pact during the BII Maybank Leaders Offsite Meeting di Bogor. The pact was named "Ikrar Bogor". The event was held on 21 March 2014.

Visi, Misi & Nilai Perusahaan  
Vision, Mission & Corporate Value

# NILAI PERUSAHAAN

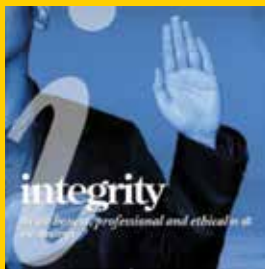
## Corporate Value



### TEAMWORK

Kami bekerjasama sebagai satu tim yang didasari nilai saling menghargai dan kebanggaan.

We work together as a team based on mutual respect and dignity.



### INTEGRITY

Kami jujur, profesional dan berlandaskan moral dalam semua kegiatan usaha kami.

We are honest, professional and ethical in all our dealings.



### GROWTH

Kami memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan peningkatan dan pembaharuan secara konsisten.

We are passionate about constant improvement and innovation.



### EXCELLENCE & EFFICIENCY

Kami berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang terbaik dan layanan yang prima.

We are committed to deliver outstanding performance and superior services.



### RELATIONSHIP BUILDING

Kami secara berkesinambungan membangun hubungan kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan.

We continuously build long-term and mutually beneficial partnership.

## Sambutan Presiden Direktur

Message from the President Director



Menyusul keberhasilan kami menghadapi tantangan di tahun 2016 dengan Peningkatan kinerja melalui pendekatan *Indonesian Regional Transformation* yang semakin intens, kami berkomitmen untuk meningkatkan peran Bank dalam mendukung pemberdayaan masyarakat sekitar untuk tumbuh mandiri sehingga mencapai kesejahteraan yang lebih baik. Bersamaan dengan itu kami juga meneguhkan tekad untuk mendukung upaya pelestarian lingkungan sebagai wujud partisipasi kami demi tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan.

We successfully overcame the challenges in 2016, as reflected by our improved performance on the back of the intensive Indonesian Regional Transformation strategy. With this success, we have heightened our commitment to enhance the Bank's role in empowering communities and their independence in order for them to achieve better welfare. We are also dedicated to supporting environmental preservation, as we continue to participate in realizing sustainable development goals



**Taswin Zakaria**  
Presiden Direktur  
President Director



## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

#### Para Pemangku Kepentingan yang Terhormat,

Pergantian nama menjadi PT Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) makin memperkokoh posisi bank sebagai bagian dari Maybank Group, bank terbesar keempat di ASEAN dengan basis nasabah dan jaringan global. Kami mengamati dengan seksama, dan menyimpulkan para nasabah setia Bank menyambut dengan positif pergantian nama tersebut. Kami meyakini komitmen Bank terhadap kualitas layanan bagi para nasabah setia membuat kami mampu meningkatkan customer base, dan mencatat perbaikan kinerja di tahun 2016 yang penuh tantangan bagi sebagian besar pelaku industri perbankan. Hasil tersebut membuat fondasi Bank semakin kokoh untuk menyambut peluang pertumbuhan usaha dimasa mendatang.

Melalui Laporan Keberlanjutan periode tahun 2016 ini kami sampaikan berbagai upaya yang dilakukan dan pencapaian kinerja Bank pada aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sebagai wujud peran serta kami untuk mewujudkan pembangunan bangsa yang berkelanjutan.

#### ARTI KEBERLANJUTAN, PELUANG USAHA DAN STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA BERKELANJUTAN [G4-1]

##### Arti Keberlanjutan

Bagi kami, keberlanjutan berarti terjaminnya pertumbuhan usaha Maybank Indonesia yang berkualitas dalam jangka panjang, dimana pertumbuhan usaha tersebut juga memberi manfaat optimal kepada para pemangku kepentingan sesuai sumber daya yang tersedia dan berkontribusi terhadap upaya menjaga kelestarian lingkungan bersama penduduk dunia.

Dengan demikian, bagi Maybank Indonesia, keberlanjutan juga mengandung arti tekad kami untuk turut berkontribusi secara optimal terhadap prakarsa pembangunan berkelanjutan skala global sebagaimana dirumuskan dalam Sustainable Development Goals (SDGs) yang juga telah diratifikasi oleh Pemerintah Indonesia. Oleh karenanya pada setiap penyusunan rencana pengembangan usaha, kami berupaya mengakomodir berbagai rumusan tujuan pembangunan dalam SDGs tersebut dalam menetapkan butir-butir kegiatan yang relevan untuk dilaksanakan pada tahun operasional.

#### Dear Esteemed Stakeholders,

The change of name to PT Maybank Indonesia Tbk (Maybank Indonesia) reaffirms our position as part of Maybank Group, the fourth largest bank in ASEAN with international customers base and global network. We had paid close attention and made conclusion that the Bank's loyal customers welcomed this change. We believe that our commitment to service quality has enabled us to expand our customer base and post a better performance in 2016, which we and the rest of the banking industry found challenging. Our results had strengthened the Bank's foundation and we are now ready to seize future opportunities.

Through this 2016 sustainability report, we captured a series of efforts and achievements of the Bank in economic, social dan environmental aspects. Those efforts constitute our commitment and participation for sustainable national development.

#### DEFINING SUSTAINABILITY, BUSINESS OPPORTUNITIES AND THE STRATEGIES TO DEVELOP A SUSTAINABLE BUSINESS [G4-1]

##### Defining Sustainability

Sustainability means that the quality business growth of Maybank Indonesia is warranted for the long term. Our growth should correspond to the extent of benefits that the Bank generates for stakeholders in line with our resources and its contribution to environmental preservation alongside the global community.

Hence, for Maybank Indonesia, sustainability also refers to our commitment to use our best abilities to contribute to the global sustainable development initiative set out in the Sustainable Development Goals (SDGs), which the Indonesian Government has ratified. We adopt this commitment by incorporating SDGs into our business development plan and into relevant business activities throughout an operational period.

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

#### Kondisi dan Peluang Usaha

Tahun 2016, menjadi titik balik bagi pertumbuhan ekonomi Indonesia. Setelah sebelumnya mencatatkan penurunan pertumbuhan ekonomi, yakni sebesar 4,79%, pada tahun 2016 ekonomi Indonesia kembali tumbuh sebesar 5,02%. Belanja pembangunan infrastruktur oleh Pemerintah, mulai naiknya konsumsi domestik, kuatnya sektor telekomunikasi dan membaiknya harga beberapa komoditas primer memberikan kontribusi signifikan terhadap kenaikan tersebut.

Kondisi tersebut meyakinkan kami akan besarnya potensi pertumbuhan ekonomi Indonesia yang memiliki sumber daya alam yang melimpah dan jumlah penduduk mencapai 254 juta (BPS, Susenas 2015) dengan PDB perkapita sebesar Rp45,2 juta (BPS, 2015). Upaya merealisasikan potensi menjadi salah satu negara maju tersebut kini terus diupayakan melalui berbagai perbaikan mendasar, seperti: pembangunan infrastruktur dasar, reformasi birokrasi perizinan, pembukaan akses perbankan, dan ketersediaan sumber daya manusia yang berkompentensi tinggi. Kami meyakini, upaya Pemerintah tersebut telah berada di jalur yang tepat dan akan membuka peluang bagi perbankan untuk meningkatkan peranannya sebagai lembaga intermediasi keuangan untuk menyediakan dana bagi keperluan pembangunan nasional tersebut.

#### Strategi Pengembangan Usaha Berkelanjutan

Maybank Indonesia dengan skala usaha mencakup hampir seluruh wilayah Indonesia telah menyiapkan strategi untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan usaha dari kondisi tersebut, dengan tetap mengedepankan keseimbangan kinerja sesuai prinsip keberlanjutan dan selaras dengan pencapaian tujuan pembangunan skala global dalam SDGs.

Strategi kami pada dasarnya terdiri dari implementasi Fokus Strategis dan implementasi beberapa inisiatif strategis di bidang operasional, mencakup:

- Implementasi Fokus Strategis, yang terdiri dari
  - Peningkatan Fee Based Income
  - Peningkatan Aktivitas *Cross Selling* untuk Produk & Layanan
  - Mempertajam Margin dan Menyelaraskan Target Segmen
  - Melanjutkan Proses Transformasi Kantor Wilayah, yakni melalui implementasi inisiatif *Indonesian Regional Transformation* (IRT).

#### Business Conditions and Opportunities

Indonesia's economy took a turn in 2016; after growth eased to 4.79%, the economy rebounded to 5.02% in 2016 on the back of public infrastructure spending, rising domestic consumption, a solid telecommunications sector and the stronger prices of several primary commodities.

The progress convinced us of the scale of Indonesia's economic growth potential with its abundant natural wealth, population of 254 million people (BPS, National Social Economic Survey 2015) and GDP per capita of Rp45.2 million (BPS, 2015). The government's aspiration to be a developed country is in the process through basic infrastructure development, bureaucracy reform, greater banking access and the availability of highly competent human capital. We believe that the government is on the right course and will open up more opportunities for banks to enhance their financial intermediary role to fund the needed development.

#### Strategies for Sustainable Business Development

Running a national-scale banking operation with offices in nearly all regions of the country, Maybank Indonesia has prepared strategies, founded upon sustainability principles and the SDGs, so that we can continue to benefit from the growth opportunities that the market offers.

Our strategies, consisting of a strategic focus and strategic operational initiatives, are:

- Implementation of strategic focus:
  - Increasing Fee-Based Income;
  - Intensifying product and service Cross-Selling;
  - Sharpening margins and aligning segment targeting;
  - Continuing the Indonesian Regional Transformation (IRT) program for regional offices;

## Sambutan Presiden Direktur Message from the President Director

- Peningkatan Produktifitas
- Optimalisasi perolehan dana murah dengan Rasio CASA yang terus membaik.
- Peningkatan kualitas aset yang berkelanjutan dan optimalisasi value chain dalam menyalurkan kredit.
- Meningkatkan efisiensi operasional melalui Strategic Cost Management Program (SCMP)

Guna memastikan tercapainya tujuan-tujuan dari implementasi strategi tersebut, kami tetap berfokus menjalankan 4 pilar aspirasi strategis Bank, yang mencakup:

- Memberikan layanan berkualitas tinggi (High Quality Service)
- Mengembangkan inovasi produk yang menarik (Product Innovation)
- Penyederhanaan proses (Process Simplification)
- Konektivitas secara regional (Regional Connectivity).

Selanjutnya kami juga mempertajam target pasar dengan memfokuskan lini bisnis CFS pada segmen UMKM hingga korporasi menengah, sementara lini bisnis Global Banking fokus pada korporasi besar, khususnya BUMN. Adapun sektor ekonomi yang kami prioritaskan adalah yang berhubungan dengan proyek-proyek infrastruktur dan sektor UMKM yang memiliki kaitan dengan pemenuhan konsumsi domestik yang lebih tahan terhadap gejolak ekonomi, global maupun nasional.

### KENDALA DAN KOMITMEN PENCAPAIAN TUJUAN KEBERLANJUTAN

Kendala umum yang dihadapi perbankan di tahun 2016 adalah pertumbuhan konsumsi yang belum signifikan, yang pada akhirnya membuat kegiatan investasi masih belum tumbuh secara optimal. Kendala lain yang dihadapi adalah relatif rendahnya tingkat inklusi keuangan di Indonesia, khususnya pada masyarakat marginal di daerah pedesaan maupun area perbatasan desa dengan kota-kota utama di Indonesia, sehingga basis nasabah penabung relatif terbatas. Akibatnya terjadi persaingan ketat dalam meraih basis penabung potensial yang berada di areal perkotaan.

Maybank Indonesia memandang kendala tersebut sebagai peluang bagi pencapaian tujuan pengembangan usaha berkelanjutan. Masih rendahnya inklusi keuangan, antara lain kami atasi bersinergi melalui program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) dengan melakukan pendidikan dan pengenalan Keuangan dan Perbankan untuk masyarakat sejak dini, serta mendukung pengembangan usaha mikro di daerah-daerah.

- Increasing productivity;
- Optimizing low-cost funds and improving the CASA ratio;
- Continuously improving asset quality and optimizing the value chain in credit channelling; and
- Improving operational efficiency through the Strategic Cost Management Program (SCMP).

To ensure that the objectives of those strategies are met, we are guided by the Bank's four strategic aspiration pillars:

- High Quality Service
- Product Innovation
- Process Simplification
- Regional Connectivity

We have also sharpened our target market by focusing the CFS business line to the MSMEs and up to the middle corporate segment, while our Global Banking business focuses on major corporations, especially SOEs and top tier corporates. In terms of economic sector, we prioritize those related to infrastructure projects and MSMEs as the sector that directly answers domestic consumption demands and has been proven resilient during global and national economic shocks.

### CHALLENGES AND COMMITMENT TO GROW SUSTAINABLY

In general, Indonesian banking industry in 2016 faced soft growth of consumption, which led to lower investments. Another challenge faced by the industry was the lack of financial inclusion, especially among marginal communities in the rural areas and border areas between rural and cities. The latter resulted in a limited customer base. Consequently, the market became highly competitive, as banks strived to secure customers in urban areas.

Maybank Indonesia takes these challenges as the opportunity in achieving sustainable business development goals. As the financial inclusion remain underdeveloped, we overcome this trend by synergizing through the Corporate Social Responsibility (CSR) program. We initiate Financial and Banking education and dissemination to the public from an early age, and promoting micro enterprises development in the regions.

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

## KINERJA KEBERLANJUTAN

### Kinerja dan Kontribusi di Bidang Pembangunan Ekonomi

Bank mencatat pertumbuhan kredit sebesar 2,9% menjadi Rp115,7 triliun per 31 Desember 2016 dari Rp112,5 triliun per 31 Desember 2015. Kualitas kredit kami terjaga, sehingga NPL (Gross, konsolidasi) kami berhasil turun ke level 3,42%. Komposisi kredit dari lini bisnis CFS mendominasi sebesar 78% sisanya dari lini Perbankan Global.

Lini bisnis Perbankan Global mencatat pertumbuhan pinjaman yang kuat sebesar 20,5% dari Rp21,4 triliun menjadi Rp25,8 triliun sebagai hasil penyalaran kembali (re-aligning) dan penataan kembali (re-profiling) portofolio yang telah diterapkan Bank dalam dua tahun terakhir. Kami mampu membukukan pinjaman sindikasi dengan jumlah yang substansial, sebesar Rp12 triliun, bersama dengan 5 bank papan atas lainnya, untuk mendukung pembangunan infrastruktur dasar di Indonesia. Bank juga mencatatkan transaksi pinjaman korporasi yang besar dengan 17 perusahaan lainnya, sebagaimana besar adalah dalam rangka pembiayaan proyek-proyek infrastruktur dasar. Sementara itu, pertumbuhan pinjaman Usaha Kecil & Menengah (UKM) serta Komersial Bank terus menjadi tulang punggung dan menghasilkan pendapatan dengan pertumbuhan 12,3% menjadi Rp51,5 triliun.

Kami juga mencatatkan kinerja penghimpunan dana untuk mendukung pertumbuhan kredit, yakni naik 3,0% menjadi sebesar Rp118,9 triliun, dengan CASA rasio berada pada angka sebesar 38,71%.

Dengan strategi peningkatan pendapatan non-bunga yang memberi hasil baik dan implementasi strategi *Strategic Cost Management Program* (SCMP) yang membuat Bank mampu mengelola kenaikan biaya, kami berhasil mencatatkan kenaikan laba bersih (PATAMI) yang substansial, naik 71,0% menjadi sebesar Rp1,9 triliun.

Peningkatan perolehan laba tersebut, membuat ROE Maybank Indonesia menjadi sebesar 11,85% naik dari 8,47% di tahun 2015 sementara ROA naik menjadi sebesar 1,60% dari 1,08% di tahun sebelumnya, sedangkan rasio kecukupan modal (CAR, Bank Only) meningkat menjadi 16,98% dari 14,93%. Perbaikan kinerja dan kuatnya kondisi keuangan, membuat Bank lebih siap mengantisipasi perbaikan kondisi usaha di masa mendatang.

## PERFORMANCE IN SUSTAINABILITY

### Performance and Contribution to Economic Development

In 2016, we posted loans growth of 2.9% to Rp115.7 trillion as of 31 December 2016, up from Rp112.5 trillion as of 31 December 2015. We also managed to improve our credit quality with the NPL (gross, consolidated) rate down to 3.42%. Our loans predominantly came from our CFS business that contributed 78% to total loans and the rest was contributed by Global Banking.

Lending from the Global Banking business grew notably by 20.5% from Rp21.4 trillion to Rp25.8 trillion as the result of the re-aligning and re-profiling of its portfolio that the Bank has been undertaking in the last two years. We participated in a syndicated loan scheme, with the substantial amount of Rp12 trillion, together with five other reputable banks to support basic infrastructure development in Indonesia. We also secured significant corporate loans with 17 companies, mostly to finance basic infrastructure projects. Meanwhile, Small and Medium Enterprise (SME) loans and Commercial Loans continued to be our backbone, generating revenues that rose by 12.3% to Rp51.5 trillion.

To support the growth in credit, our funding grew up 3% growth to Rp118.9 trillion with a CASA ratio that stood at 38.71%.

Furthermore, our strategies to increase the Bank's fee-based income and our effective Strategic Cost Management Program (SCMP) that resulted better cost control, has enabled the bank to book a substantial increase in net income (PATAMI) of 71% to Rp1.9 trillion.

With that considerable income position, Maybank Indonesia's ROE stood at 11.85%, up from 8.47% in 2015; ROA rose to 1.6% from 1.08% in the preceding year and CAR (bank only) peaked to 16.98% from 14.93%. Given our stronger performance and robust financial fundamentals, the Bank is ready to seize opportunities that we expect will emerge along with industry and macro economy improvements.

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

Dengan hasil kinerja keuangan yang baik ditengah ketatnya kondisi perbankan, beberapa target pada rencana kerja dan KPI yang ditetapkan berhasil dicapai, namun beberapa lainnya belum dapat dicapai.

Namun demikian, perbaikan kinerja ekonomi tersebut membuat kami memiliki kemampuan lebih dalam mendistribusikan perolehan nilai ekonomi, sehingga berkontribusi positif terhadap kesejahteraan para penyandang dana, para karyawan, para mitra, dan tentunya kepada pembangunan negara. Peningkatan distribusi nilai ekonomi tersebut kami lakukan untuk memenuhi harapan para pemangku kepentingan kami tersebut, dengan tetap memperhitungkan kemampuan perusahaan untuk menjalankan rencana pengembangan usahanya.

#### Kinerja Pada Aspek Sosial Kemasyarakatan

Pada aspek ini, kami telah menyusun rencana keberlanjutan, yakni Maybank 2020 Sustainability Plan yang telah diterapkan ke seluruh bagian Maybank Group sejak tahun 2015. Beberapa program keberlanjutan yang selama ini dilaksanakan di Indonesia, juga telah diadopsi ke dalam program tersebut, dan dijalankan oleh seluruh cabang Maybank Group di seluruh wilayah regional, sebagai bagian dari upaya pencapaian tujuan pembangunan dalam SDGs.

Bank menjalankan program sosial kemasyarakatan berdasarkan 5 (lima) pilar program, yaitu:

1. Pemberdayaan Masyarakat (*Community Empowerment*),
2. Pendidikan (*Education*),
3. Kegiatan Mendukung Hidup Sehat (*Promote Healthy Life*),
4. Peduli Lingkungan (*Preserve the Environment*),
5. pelestarian seni dan warisan budaya (Preserving Arts & Culture) dengan tetap menunjukkan kepekaan terhadap kondisi bencana yang terjadi di Indonesia.

Melalui Pilar Pendidikan, kami telah membantu tidak kurang dari 1.090 siswa dan mahasiswa mendapatkan pendidikan yang lebih baik, bahkan kami memberikan beasiswa hingga jenjang Sarjana dari perguruan tinggi terbaik di tiga negara di Asia Tenggara.

Sebagai bagian dari program *school adoption* maka kami memberikan perhatian secara khusus terhadap beberapa sekolah secara berkelanjutan seperti Sekolah Luar Biasa (SLB), dan sekolah-sekolah lainnya yang berada di berbagai daerah di Indonesia. Selain itu melalui program CSR Maybank Bali Marathon, kami selalu membantu 25 sekolah, yang memiliki 4.112 siswa, guna mendukung kelengkapan

With our solid results in spite of the challenging banking market, the Bank was able to meet a number of its targets, although we have to work harder on some others.

Nevertheless, our economic performance enabled us to better distribute the economic value and contribute positively to our shareholders, employees, partners and, certainly, to the development of the country. An increase of economic value distribution was done to meet the expectations of stakeholders, but still taking into account our capacity to implement our business development plan.

#### Social and Community Performance

For this aspect, we have prepared the Maybank 2020 Sustainability Plan and this plan has been implemented group-wide in the Maybank Group since 2015. There are several sustainability programs of Maybank Indonesia that have been adopted in the plan and are currently being carried out by Maybank Group offices across the regions as we move together towards realizing the SDGs.

Our social-community programs follow five pillars:

1. Community Empowerment,
2. Education,
3. Promote Healthy Life,
4. Preserving the Environment, and
5. Preserving Arts and Culture. While at the same time be ready to anticipate various likelihood of any disasters.

Under our Education pillar, we have helped no less than 1,090 students and college students to pursue their education. Our scholarship program offers assistance up to the undergraduate level in the best universities in three countries in Southeast Asia.

We also have a school adoption program as our vehicle to sustainably assist schools, such as schools for special needs children and other schools in Indonesia. Through the Maybank Bali Marathon, we support learning facilities in 25 schools with a total of 4,112 students and we provide

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

proses belajar mengajar. Kami juga memberikan dukungan untuk masyarakat di sepanjang rute melalui 10 koperasi, dengan jumlah total 4.833 anggota guna mengembangkan usaha mereka.

Pada realisasi Pilar Pemberdayaan Masyarakat, melalui program pemberdayaan microfinance bersama Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) yang diselenggarakan sejak 2012, kami telah membantu lebih dari 7.900 pengusaha mikro perempuan untuk mendapatkan pelatihan pengelolaan keuangan guna mengembangkan kewira-usahaan. Sedang pada program Maybank Women Eco Weavers, yang dimulai sejak 2015, Kami menargetkan 400 penenun pemula hingga 2018 untuk mendapatkan pelatihan teknik pewarnaan dengan pewarna alami, teknik menenun dan pengelolaan keuangan. Kami juga memberi perhatian kepada kaum disabilitas melalui pelaksanaan *Program Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE), yang menargetkan pembinaan serta pelatihan kewirausahaan terhadap 2.000 penyandang disabilitas hingga tahun 2018.

Kami juga memberi perhatian pada upaya rehabilitasi korban bencana alam, antara lain dukungan untuk membentuk Koperasi Hijau untuk para petani di Kawasan G. Merapi, para petani penerima manfaat lebih memahami inklusi keuangan dan koperasi yang berwawasan lingkungan. Program rehabilitasi lainnya dilakukan di kawasan G. Sinabung, untuk mendukung sekitar 10.000 warga sekitar mendapatkan manfaat bantuan rehabilitasi pasca bencana. Selain program-program tersebut Kami juga terlibat dalam kegiatan keagamaan, seperti kegiatan Buka Bersama yang diikuti oleh 1.150 anak yatim.

Keseluruhan program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi masyarakat, meningkatkan kemandirian ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan kaum marginal sehingga dengan demikian menunjukkan makna kehadiran Maybank untuk mendukung ekonomi yang berkelanjutan dalam jangka panjang.

### Kinerja Pelestarian Lingkungan

Dukungan terhadap upaya menjaga kelestarian lingkungan kami lakukan melalui 2 pendekatan, yakni: kegiatan operasional dan implementasi pilar Peduli Lingkungan (*Preserve the Environment*) dari kegiatan CSR.

Pada pendekatan pertama, yakni kegiatan operasional, kami berkomitmen penuh untuk menerapkan konsep *Green Banking*, diantaranya melalui kebijakan *paperless banking* dalam menjalankan kegiatan operasional, dengan dukungan

business assistance to 10 cooperatives – managing a total of 4,833 members – that are located along our marathon route.

In terms of Community Empowerment, we have been working with the Mitra Dhuafa Cooperative (Komida) since 2012 in microfinance empowerment. Through this cooperation, we have delivered financial management training to more than 7.900 women entrepreneurs running microbusinesses. In 2015, we started the Maybank Women Eco Weavers program, which aims for 400 new weavers to be trained in using natural dyes, weaving techniques and financial management by 2018. For people with disabilities, we have carried out a program called Reach Independence and Sustainable Entrepreneurship (RISE), which is to provide mentoring and entrepreneurship training to 2,000 persons with disabilities by 2018.

We have also provided help to the disaster victims by delivering rehabilitation program. We established a Green Cooperative for farmers in Mount Merapi through which we promoted financial inclusion and environment-oriented cooperatives. In the area of Mount Sinabung, our rehabilitation program reached 10,000 residents. Other than that, we are also involved in religious activities, such as organizing a breaking-of-the-fast event for 1,150 orphaned children.

Overall, our programs aim to enhance the competence of community members, improve economic independence and advance the welfare of marginal groups. Through these programs, Maybank has a meaningful presence in a sustainable economy.

### Performance in Environmental Preservation

We have two approaches to deliver our support for environmental preservation: our own operations and the implementation of our Preserve the Environment pillar through our CSR activities.

In the first approach, we are fully committed to implementing the Green Banking concept: among other through a bank-wide paperless banking policy enabled by our information technology system. We have also implemented credit policy

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

teknologi informasi yang telah diaplikasikan di seluruh jenjang kegiatan Bank. Kami juga menerapkan kebijakan pemberian kredit yang hanya membidik calon debitur yang berkomitmen dan bereputasi baik dalam menjaga kelestarian lingkungan.

Pada pendekatan kedua, kami melaksanakan beragam kegiatan lingkungan, seperti penanaman mangrove di beberapa kawasan pantai dan program konservasi lingkungan di Cigalontang Tasikmalaya Jawa Barat yakni program pengembangan sekolah yang ramah lingkungan dengan mengintegrasikan proses pendidikan dengan kawasan hijau di sekitar sekolah. Program tersebut dilaksanakan dengan penanaman pohon, pembangunan taman di sekeliling SMPN Cigalontang Kami juga melanjutkan program konservasi tanah dan hutan produktif serta membantu pelaksanaan berbagai kegiatan dari koperasi hijau di wilayah lereng Merapi.

#### Mendukung Hidup Sehat

Pada pelaksanaan pilar Mendukung Hidup Sehat, Bank kembali menggelar Maybank Bali Marathon, sebuah tradisi lari marathon tahunan yang kami mulai sejak tahun 2012. Lomba lari marathon ini telah menjadi lomba kelas dunia dengan pengakuan internasional dan dikenal sebagai lomba yang merupakan kombinasi yang baik antara kebudayaan, keindahan alam Bali dan lomba lari yang berkualitas. Jumlah peserta yang terus bertambah, dimana pada penyelenggaraan terakhir diikuti lebih dari 7.000 peserta dari 43 negara, membuat Bank merasa bangga, mengingat hal ini juga akan berdampak positif terhadap kegiatan pariwisata di Bali, dan mendukung masyarakat untuk hidup sehat.

#### Lingkungan Kerja Yang Kondusif

Kami tetap konsisten dengan upaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan dapat memberikan kemampuan terbaiknya untuk berkarya. Karena itu, kami menerapkan strategi *Employer Value Proposition* (EVP) sebagai bagian dari *Human Capital Strategy Map* untuk mendukung ketersediaan SDM yang berkompeten dan berintegritas tinggi, sekaligus memastikan agar Maybank Indonesia menjadi *Employer of Choice* para talent yang berkompetensi tinggi.

Selain secara rutin menjalankan program peningkatan kompetensi melalui kegiatan training yang terarah dan terukur bagi 7.569 orang karyawan diikuti proses penilaian kerja yang dapat dipertanggung jawabkan, kami melakukan

which target only to potential debtors with the commitment and reputation for environmental preservation.

Our second approach is implemented through various activities, such as mangrove planting in several coastal areas and a conservation program in Cigalontang, Tasikmalaya, in West Java, where we develop a green school project that promotes environmental values in learning. We planted trees and built a park in a public middle school in Cigalontang and continued soil conservation, a productive forest program and green cooperative activities in the area of Merapi.

#### Promoting Healthy Life

Implementing the Promote Healthy Life pillar, the Bank organized its annual Maybank Bali Marathon that we started in 2012. This marathon event, recognized internationally, is a blend of Bali's cultural and tourism promotion and a running competition with international standard.. From year to year, the number of participants has been increasing, totaling 7,000 runners from 43 countries in the last marathon. We are a proud host of this event, which we believe contributes positively to Bali's tourism and healthy life.

#### Conducive Work Environment

We consistently attempt to create a work environment that is conducive to productive work. We have implemented our Employer Value Proposition (EVP) strategy as part of the Bank's Human Capital Strategy Map to ensure the availability of competent human capital with the highest integrity and Maybank Indonesia as the employer of choice for those competent talents.

Aside from regularly implementing competence development programs, i.e. through structured and measurable training for 7,569 employees followed with an accountable assessment process, we also conduct an

## Sambutan Presiden Direktur

### Message from the President Director

kegiatan survey untuk mengukur tingkat keterikatan karyawan kepada perusahaan, melalui *Employee Engagement Survey* (EES) yang dilaksanakan secara serentak oleh seluruh anggota Grup Maybank.

### Penghargaan

Konsistensi Maybank Indonesia untuk mendukung pemberdayaan komunitas, partisipasi menjaga kelestarian lingkungan dan meningkatkan kehidupan sosial melalui beragam program CSR maupun menjaga kualitas produk dan layanan serta komitmen untuk memenuhi harapan para pemangku kepentingan yang dijalankan sepanjang tahun 2016, membuat Perseroan mendapatkan beragam penghargaan dari berbagai lembaga independen, yang secara detail kami sampaikan di halaman 18.

## PROSPEK DAN STRATEGI KE DEPAN

Perekonomian Indonesia di tahun 2017 dan beberapa tahun ke depan akan tumbuh lebih tinggi dari realisasi pertumbuhan 2016, yaitu berkisar antara 5,1-5,5%. Angka prakiraan pertumbuhan ini lebih baik dari prakiraan perekonomian global yang berada pada kisaran 3,2%.

Realisasi belanja Pemerintah pada berbagai proyek infrastruktur dasar, dampak paket deregulasi & debirokratisasi dan kembali naiknya permintaan domestik, akan menjadi faktor utama pendukung kinerja perekonomian Indonesia pada tahun mendatang. Peningkatan *Outlook Sovereign Credit Rating* Republik Indonesia dari *Stable* menjadi *Positive* oleh Fitch Ratings dan pemberlakuan sistem Giro Wajib Minimum (GWM) Averaging oleh BI, serta cenderung turunnya BI 7 Day-Repo Rate, akan membuat likuiditas perbankan lebih baik, dengan tingkat suku bunga yang semakin *favourable* untuk mendukung peran intermediari industri perbankan. Kredit perbankan, dengan demikian akan tumbuh lebih tinggi dibandingkan realisasi pertumbuhan di tahun 2016.

Dalam rangka mengantisipasi dan menangkap peluang pertumbuhan tersebut, Maybank Indonesia telah menyiapkan strategi dengan garis besar sama dengan strategi yang telah dijalankan di tahun 2016. Namun demikian, kami juga akan memberi penekanan lebih pada upaya memitigasi risiko-risiko potensial ditengah meningkatnya skala usaha. Untuk itu, kami akan meningkatkan prinsip *know your customer* dalam memberikan kredit maupun fasilitas perbankan lainnya, meningkatkan kualitas implementasi manajemen risiko, termasuk penajaman *risk appetite* maupun kemampuan dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan delapan kelompok risiko utama yang dihadapi bank.

Employee Engagement Survey (EES) simultaneously with the Maybank Group.

### Award

The consistency of Maybank Indonesia in supporting community empowerment, participating in environmental preservation, advancing the quality of social life through various CSR programs, maintaining product and service quality and meeting stakeholders' expectations throughout 2016 was recognized by various independent parties. Detailed explanation of awards and recognitions is mentioned on page 18.

## BUSINESS OUTLOOK AND STRATEGY GOING FORWARD

The growth of Indonesia's economy in 2017 and several years ahead is estimated to exceed 2016's growth at 5.1% to 5.5%. The estimate is also higher than the global economy growth projection of about 3.2%.

Government spending for various types of basic infrastructure, the effect of deregulation and bureaucracy laxation packages and an increase in domestic demand will be the primary drivers of Indonesia's economy going forward. In the banking sector, improvement of Indonesia's Outlook Sovereign Credit Rating from Stable to Positive by Fitch Ratings and the implementation of BI's Averaging Statutory Reserves, as well as the downward trend of BI's 7-Day Repo Rate will strengthen liquidity, making interest rates more favorable to support the banks' intermediary role. Therefore, loans are predicted to surpass growth in 2016.

Maybank Indonesia has prepared strategies to anticipate and make use of those potentials. In general, our strategies are consistent with the 2016 plan, although we will focus on risk mitigation as our business scale continues to expand. To that end, we will be more rigorous in applying the Know Your Customer policy in lending and in providing other banking services. We will also strengthen the quality of risk management implementation, risk appetite and our ability to identify, measure, monitor and control the eight main risks of the Bank.



## Sambutan Presiden Direktur Message from the President Director

Kami meyakini seluruh upaya dan persiapan yang telah dijalankan dengan sebaik-baiknya tersebut akan membuat Maybank Indonesia mampu meraih pertumbuhan usaha yang berkualitas dan berkelanjutan dimasa mendatang, dan mampu berpartisipasi secara optimal dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan skala global dalam SDGs sebagai bagian dari pencapaian tujuan keberlanjutan.

### PENUTUP

Akhir kata, atas nama Direksi dan atas nama pribadi, saya ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada seluruh karyawan dan pemangku kepentingan atas berbagai pencapaian Maybank Indonesia di tahun 2016 ini. Berkat komitmen, dedikasi, inovasi dan kerja keras seluruh karyawan secara bersama-sama, serta dukungan dari para pemangku kepentingan, Bank berhasil mengatasi berbagai rintangan di tahun yang penuh tantangan untuk memastikan pertumbuhan yang keberlanjutan di masa mendatang.

Semoga kepercayaan pemegang saham dan loyalitas para pemangku kepentingan termasuk nasabah dapat terus kita sinergikan dengan para pemangku kepentingan lainnya sehingga Bank dapat lebih meningkatkan kinerja operasional maupun kinerja keuangannya, memberikan kontribusi yang signifikan bagi pembangunan perekonomian Indonesia dan meningkatkan kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan.

We believe that our endeavors and preparations will successfully make Maybank Indonesia grow sustainably and meaningfully in the future and contribute optimally to the realization of the SDGs as part of bringing about our sustainable objectives.


### APPRECIATION

Finally, on behalf of the Board of Directors and myself personally, I would like to extend my appreciation and gratitude to all employees and stakeholders who are inseparable from Maybank Indonesia's achievements in 2016. With our commitment, dedication, innovation, and hard work of all employees as well as support from all stakeholders, the Bank was able to overcome a challenging year and ensure that it will continue to grow in the future.

We wish to maintain and synergize the trust of our shareholders with the loyalty of our stakeholders, including our customers. This solid synergy will allow Maybank Indonesia to improve its operational and economic performance, contributing significantly to Indonesia's development and the welfare of our stakeholders at large.

Jakarta, Juni 2017

Atas nama Direksi | On Behalf of the Board of Directors of  
PT Bank Maybank Indonesia Tbk



**Taswin Zakaria**  
Presiden Direktur  
President Director



Melayani  
**Sepenuh Hati**  
Delivering Service Excellence



**ATM & CDM**  
**1.633**

Access > 20,000 ATM  
Bersama & MEPS  
Malaysia Network  
Access > 20,000 ATM  
Bersama & MEPS

**9 Kantor  
Wilayah  
& Cabang  
Syariah**

Regional Offices & Shariah Branches



# Tentang Maybank

## Maybank Profile

- 34 **Identitas Perusahaan**  
Company Identity
- 35 **Produk dan Layanan**  
Products and Services
- 38 **Sekilas Maybank Indonesia**  
About Maybank Indonesia
- 40 **Area Operasional**  
Operational Coverage
- 42 **Struktur Pemegang Saham**  
Shareholders Structure
- 43 **Skala Ekonomi**  
Economic Scale
- 43 **Keanggotaan Dalam Asosiasi**  
Membership In Associations

**428**  
**Jumlah Cabang  
Maybank**

Total Branches

Maybank Indonesia Hadir di

**34** **Provinsi**  
Province

- Anak perusahaan
- 7.000 karyawan
- Bagian dari Maybank Group yang hadir di 20 negara
- Subsidiary
- 7,000 employees
- Part of Maybank Group present in 20 countries

# Identitas Perusahaan

Company Identity



	<b>Nama Perusahaan [G4-3]</b> Company's Name		<b>Dasar Hukum Usaha [G4-7W]</b> Business License						
	<b>PT Bank Maybank Indonesia Tbk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ijin usaha sebagai Bank Umum melalui surat keputusan Menteri keuangan republik Indonesia No.138412/U.M.II tanggal 13 oktober 1959, yang telah diubah dengan: Surat Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015</li> <li>Ijin usaha sebagai Bank devisa melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.21/11/Dir/Upps tanggal 9 November 1988</li> <li>Business permit as a Commercial Bank by virtue of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia No.138412/U.M.II dated 13 October 1959, as amended by the Decision Letter of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. 18 /KDK.03/2015 dated 23 September 2015</li> <li>Business permit as Foreign Exchange Bank by virtue of the Decision Letter of the Board of Directors of Bank Indonesia No.21/11/Dir/Upps dated 9 November 1988</li> </ul>							
	<b>Bidang Usaha [G4-4]</b> Field of business <b>Bank Umum   Commercial Bank</b>								
	<b>Alamat Kantor Pusat [G4-5]</b> Head Office Address Sentral Senayan III Jl. Asia Afrika No. 8, Gelora Bung Karno Jakarta 10270, Indonesia Telp   Contact number : (62-21) 2922 8888 PT Bank Maybank Indonesia Tbk ✉ 1: cs@maybank.co.id ✉ 2: investorrelations@maybank.co.id f : www.facebook.com/MaybankIndonesia t : @MaybankID								
	<b>Kepemilikan (per 31 Des 2016 [G4-7])</b> Ownership (per 31 Dec 2016) <table border="1" data-bbox="199 1848 710 2087"> <tr> <td>• Sorak Financial Holdings Pte.Ltd.</td> <td>45,02</td> </tr> <tr> <td>• Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd</td> <td>33,96</td> </tr> <tr> <td>• UBS AG London</td> <td>18,31</td> </tr> <tr> <td>• Publik   Public</td> <td>2,71</td> </tr> </table>	• Sorak Financial Holdings Pte.Ltd.	45,02	• Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd	33,96	• UBS AG London	18,31	• Publik   Public	2,71
• Sorak Financial Holdings Pte.Ltd.	45,02								
• Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd	33,96								
• UBS AG London	18,31								
• Publik   Public	2,71								

# Produk dan Layanan

Products and Services

## SIMPANAN

Fundings

- **Tabungan | Savings**
  - Maybank Tabungan Reguler | Maybank Regular Savings
  - Maybank Tabungan Gold | Maybank Gold Savings
  - Maybank Tabungan Pro | Maybank Pro Savings
  - Maybank Tabungan Woman One | Maybank Woman One Savings
  - Maybank Tabungan SuperKidz | Maybank SuperKidz Savings
  - Maybank Tabungan MyPlan | Maybank MyPlan Savings
  - Maybank Tabungan Super Valas | Maybank Super FX Savings
  - Maybank TabunganKu | Maybank TabunganKu
  - Maybank Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) | Maybank Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)
- **Giro | Demand Deposits**
  - Maybank Giro Rupiah | Maybank Rupiah Demand Deposits
  - Maybank Giro Valas | Maybank Foreign Currency Demand Deposits
- **Deposito Berjangka | Time Deposits**
  - Maybank Deposito | Maybank Time Deposits
  - Maybank Deposito On-Call | Maybank On-Call Time Deposits
- **Maybank E-Channel | Maybank E-Channel**
  - Maybank ATM | Maybank ATM
  - Maybank2u Internet Banking | Maybank2u Internet Banking
  - Maybank2u App | Maybank2u App
  - Maybank SMS+ Banking | Maybank SMS+ Banking
  - Maybank Cash Deposit Machine (CDM) | Maybank Cash Deposit Machine (CDM)
  - Maybank Phone Banking | Maybank Phone Banking
  - Maybank Direct Debit | Maybank Direct Debit
  - Maybank Bill Payment | Maybank Bill Payment
  - Maybank Virtual Account | Maybank Virtual Account
  - Western Union | Western Union

## CFS NON RITEL

CFS Non Retail

- SUKA (Solusi Usaha Kecil & Menengah)
- Supply Chain Financing
- Community Financing
- Commercial Property Financing
- Commercial Vehicle Financing (KPM Niaga)

- Franchise Financing
- Pembiayaan Alat Berat | Heavy Equipment Financing
- Linkage Program
- Pembiayaan Alat Kesehatan | Health Instrument Financing
- SURYA (Solusi Usaha&kaRYA)
- SPEKTRA (Solusi kePEmilikan Kios eksTRA)
- SATU (Solusi Usaha Terpadu)
- SINERGI
- PIJAR (Pilihan Bijak Mitra Usaha)

## CFS RITEL

CFS Retail

- **Wealth Management | Wealth Management**
  - **Maybank Premier Wealth | Maybank Premier Wealth**
  - **Produk Investasi | Produk Investasi**
    - Deposit Services | Deposit Services
    - Obligasi Pemerintah | Government Bonds
    - Reksa Dana | Mutual fund
    - Capital Protected Fund
      - Maybank Capital Protected Fund III
      - Maybank Capital Protected Fund IV
      - Maybank Capital Protected Fund V
      - Maybank Capital Protected Fund VII
      - Maybank Capital Protected Fund IX
    - Bancassurance\*: | Bancassurance\*:  
\*) Maybank Indonesia sebagai agen penjual dengan bisnis model referensi bukan dalam rangka produk bank | Maybank Indonesia as a selling agent, offered as a reference product not banking product
- **Kredit Properti | Mortgage Loans**
  - Kredit Properti Reguler | Property Loans - Reguler
  - Kredit Properti Multiguna | Property Loans - Multiguna (Home Equity)
  - Maxi Cash | Maxi Cash
- **Kartu Kredit | Credit Card**
  - Maybank Kartu Kredit Corporate | Maybank Corporate Card
  - Maybank Kartu Kredit Purchasing | Maybank Purchasing Card
  - Maybank Kartu Kredit Gold | Maybank Gold Credit Card
  - Maybank Kartu Kredit White | Maybank White Credit Card
  - Maybank Kartu Kredit Platinum | Maybank Platinum Credit Card
  - Maybank Kartu Kredit Infinite | Maybank Infinite Card

## Produk dan Layanan

### Products and Services

#### PERBANKAN GLOBAL

##### Global Banking

- **Treasury dan Global Market | Treasury and Global Market**

- Valuta Asing (Spot, Forward) | Foreign Exchange (Spot, Forward)
- Foreign Currency Swap | Foreign Currency Swap
- Interest Rate Swap | Interest Rate Swap
- Cross Currency Swap | Cross Currency Swap
- FX Option | FX Option
- Interest Rate Futures | Interest Rate Futures
- Forward IB | Forward IB
- Cross Currency Hedging IB (CCH IB) | Cross Currency Hedging IB (CCH IB)
- Layanan Treasuri Lainnya | Other Treasury Services

- **Trade Finance | Trade Finance**

- Letter of Credit (LC) – sight dan usance | Letter of Credit (LC) – sight and usance
- LC/SKBDN Usance Payable at Sight (UPAS) & Usance Payable at Usance (UPAU) | LC/SKBDN Usance Payable at Sight (UPAS) & Usance Payable at Usance (UPAU)
- Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) | Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)
- Pembiayaan Invoice – Purchasing (kepada Pembeli) | Invoice Financing – Purchasing (for Buyer)
- Pembiayaan Trust Receipt | Trust Receipt Financing
- Penerimaan Dokumen Impor Non LC | Inward Documentary Collection
- Pemberitahuan Impor Barang | Pemberitahuan Impor Barang (PIB)
- Advice LC/SKBDN | Advice LC/SKBDN
- Preshipment Financing | Preshipment Financing
- Pembiayaan Post Shipment (Negosiasi/Diskonto) | Post Shipment Financing (Negotiable/Discount)
- Pembiayaan Invoice – Penjual | Invoice Financing – Sales (for Seller)
- Pengiriman Dokumen Ekspor Non LC | Outward Documentary Collection
- Transferable L/C/SKBDN | Transferable L/C/SKBDN
- Bank Garansi | Bank Guarantee
- Standby LC | Standby LC
- Demand Guarantee | Demand Guarantee
- Counter Guarantee | Counter Guarantee

- Shipping Guarantee | Shipping Guarantee
- TradeConnex | TradeConnex

- **Layanan Kustodian | Custodian Services**

- Safekeeping | Safekeeping
- Settlement | Settlement
- Aksi Korporasi | Corporate Action
- Registrasi Unit Penyertaan | Unit Registry
- Layanan Fund Accounting /Reksa Dana | Fund Accounting Service
- Layanan Agency | Agency Service

- **Cash Management | Cash Management**

- **Collection Services**

- Layanan Penyetoran Uang Tunai/Cek | Cash/ Cheque Deposits
- Inkaso | Inkaso
- Pengiriman Dana Masuk (SKN/RTGS) | Incoming Transfer (SKN/RTGS)
- Kliring Intercity | Intercity Clearing
- Direct Debit | Direct Debit
- Layanan Pengambilan Uang | Cash Pick Up Service

- **Disbursement Service**

- Pengiriman Uang dalam satu bank | In-House transfer
- Pengiriman Uang ke Bank Lain (SKN/RTGS) | Outgoing Transfer (SKN/RTGS)
- Pengiriman Mata Uang Asing (Remittance) | Foreign Currency Transfer (Remittance)
- Cek/Instruksi Pembayaran/Bilyet Giro | Cheque/Payment Order/Bilyet Giro
- Pembayaran Gaji | Payroll
- Bulk Payment | Bulk Payment
- Host to Host (H2H) Bulk Payment | Host to Host (H2H) Bulk Payment
- Pembayaran Pajak, Cukai dan Bea Masuk | Tax & Excise Payment
- Layanan Pengantaran Uang | Cash Delivery Service
- Perintah Transaksi | Standing Instruction

- **Manajemen Likuiditas | Liquidity Management**

- Sweeping | Sweeping
- Notional Pooling | Notional Pooling

- **Corporate Electronic Channels | Corporate Electronic Channels**

- **Maybank CoOLBanking (Corporate Online Banking) | Maybank CoOLBanking (Corporate Online Banking)**

- Pemindah bukuan | Overbooking
- Pengiriman Uang ke Bank Lain (SKN/RTGS) | Outgoing Transfers (SKN/RTGS)

## Produk dan Layanan Products and Services

### PERBANKAN SYARIAH

#### Shariah Banking

- Pengiriman Mata Uang Asing (Remittance) | Foreign Currency Transfer (Remittance)
- Multi Payment | Multi Payment
- Pembayaran Gaji | Payroll
- PayLife | PayLife
- Multi Debet | Multi Debit
- Sweep In | Sweep In
- Sweep Out | Sweep Out
- Sweep Balance | Sweep Balance
- Account Statement | Account Statement
- Permintaan Buku Cek/Bilyet Giro | Cheques/Bilyet Giro Request
- Tax Payment | Tax Payment
- **Maybank CoOLPAY (Corporate Online Payment Gateway & Financial Value Chain) | Maybank CoOLPAY (Corporate Online Payment Gateway & Financial Value Chain)**
  - Payment Gateway | Payment Gateway
  - Financial Value Chain | Financial Value Chain
- **Maybank2E | Maybank2E**
  - Pemindah bukuan | Overbooking
  - Pengiriman Mata Uang Asing (Remittance) | Foreign Currency Transfer (Remittance)
  - Multi Payment | Multi Payment
  - Pembayaran Gaji | Payroll
  - Multi Debet | Multi Debit
  - Sweep In | Sweep In
  - Sweep Out | Sweep Out
  - Sweep Balance | Sweep Balance
  - Portfolio Management | Portfolio Management
  - Account Statement | Account Statement
  - User Linking | User Linking
  - Permintaan Buku Cek/Bilyet Giro | Cheques/Bilyet Giro Request
  - Tax Payment | Tax Payment
  - Bill Payment | Bill Payment
- **Layanan Remitansi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) | TKI (Indonesian Migrant Workers) Remittances Services**
  - Antar Rekening | Account to Account
  - Dari Rekening ke Uang Tunai (Maybank Money Express) | Account to Cash (Maybank Money Express)
- **Produk Simpanan | Funding Products**
  - Maybank Tabungan iB Reguler (Mudharabah)
  - Maybank Tabungan iB Mikro Reguler (Mudharabah)
  - Maybank Tabungan iB Gold (Mudharabah)
  - Maybank Tabungan Pro iB (Mudharabah)
  - Maybank Tabungan Women One iB (Mudharabah)
  - Maybank Tabungan SuperKidz iB (Mudharabah)
  - Maybank MyPlan iB (Mudharabah)
  - Maybank MyPlan iB Plus (Mudharabah)
  - Maybank MyPlan iB – Mikro (Mudharabah)
  - Maybank TabunganKu iB (Wadiah)
  - Maybank Sempel iB (Mudharabah)
  - Maybank TabunganKu iB (Mudharabah)
  - Maybank Giro iB (Mudharabah, Wadiah)
  - Maybank Deposito iB (Mudharabah)
- **Produk Pembiayaan | Financing Products**
  - **Non Tunai | Non Cash**
    - LC/SKBDN (Kafalah)
  - **Tunai | Cash**
    - KPR | Mortgage
      - Rumah Syariah iB (Murabahah, Musyarakah Muthanaqisah, Isthisna)
      - Rumah Syariah iB KKBP (Musyarakah Muthanaqisah)
    - Mikro | Micro
      - Mikro Mitra Amanah (Murabahah)
      - Gadai iB (Rahn/Qard)
    - Non Konsumer | Non Consumer
      - Musyarakah iB
      - Mudharabah iB
      - Murabahah iB
      - Ijarah MBT iB
- **Layanan Perbankan Syariah Lainnya**
  - Restricted Profit Sharing Investment Account iB (Mudharabah Muqayyadah)
  - Foreign Currency Hedging iB (Muwaaddah + Al Sharf)

# Sekilas Maybank Indonesia

About Maybank Indonesia



PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Maybank Indonesia” atau “Bank”) adalah salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia yang merupakan bagian dari grup Malayan Banking Berhad (Maybank), salah satu grup penyedia layanan keuangan terbesar di ASEAN. Maybank Indonesia awalnya bernama PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) didirikan pada 15 Mei 1959, mendapatkan ijin sebagai bank devisa pada 1988 dan mencatatkan sahamnya sebagai perusahaan terbuka di bursa efek Jakarta dan Surabaya (sekarang telah merger menjadi Bursa Efek Indonesia) pada 1989.

Pada 2008, BII diakuisi oleh Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) dan Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak) yang merupakan anak perusahaan Maybank Group.

PT Bank Maybank Indonesia Tbk (“Maybank Indonesia” or “Bank”), one of the leading private banks in Indonesia, is part of Malayan Banking Berhad (Maybank), one of ASEAN’s largest financial services group. Initially incorporated as PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) on 15 May 1959, the Bank obtained a license as a foreign exchange bank in 1988 and listed its shares as a publicly listed company in Jakarta Stock Exchange and Surabaya Stock Exchange (now merged as Indonesia Stock Exchange) in 1989.

In 2008, BII was acquired by Maybank Offshore Corporate Services (Labuan) Sdn. Bhd. (MOCS) and Sorak Financial Holdings Pte. Ltd. (Sorak), a subsidiary of Maybank Group.



## Sekilas Maybank Indonesia

### Maybank Indonesia In Brief

Melalui Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang diselenggarakan pada tanggal 24 Agustus 2015, persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Menkum HAM No.AHU-0941203. AH.01.02 tahun 2015 tanggal 26 Agustus 2015, dan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.18/KDK.03/2015 tertanggal 23 September 2015, BII berubah nama menjadi Maybank Indonesia, mengukuhkan identitasnya sebagai entitas utuh yang tidak terpisahkan dari Grup Maybank. Meskipun telah berganti nama, Bank tetap pada tekadnya, yakni senantiasa berusaha untuk memberikan layanan terbaik kepada semua pemangku kepentingan yang selaras dengan misi perusahaan yakni "Humanising Financial Services".

Kini, Maybank Indonesia terus berkembang menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia yang terkoneksi dengan jaringan regional maupun internasional Grup Maybank. Per 31 Desember 2016 Maybank Indonesia memiliki **428** cabang termasuk cabang Syariah dan kantor fungsional mikro yang tersebar di Indonesia serta dua cabang luar negeri (Mauritius dan Mumbai, India), **19** Mobil Kas Keliling dan **1.633** ATM termasuk CDM (*Cash Deposit Machine*) yang terkoneksi dengan lebih dari **20.000** ATM tergabung dalam jaringan ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, CIRRUS dan terhubung dengan **3.500** ATM Maybank di Singapura dan Malaysia melalui jaringan MEPS. **[G4-3, G4-5, G4-6, G4-8]**

Maybank Indonesia menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui layanan Perbankan Ritel, Perbankan Bisnis, dan Perbankan Global, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak yaitu WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan Maybank Finance (d/h BII Finance) untuk kendaraan roda empat. Maybank Indonesia juga terus mengembangkan layanan dan kapasitas *e-banking* melalui *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank M2U (*mobile banking berbasis internet banking*) dan berbagai saluran layanan mobile banking lainnya.

Per 31 Desember 2016, Maybank Indonesia mengelola simpanan nasabah sebesar Rp118,9 triliun dan memiliki aset senilai Rp166,7 triliun. **[G4-6, G4-8]**

Pursuant to the Resolution of the Extraordinary General Meeting of Shareholders on 24 August 2015, approval from the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia by virtue of Minister's Decision Letter No.AHU-0941203. AH.01.02 of 26 August 2015, and by virtue of the Decision Letter of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority (OJK) No.18/KDK.03/2015 dated 23 September 2015, BII changed its name to Maybank Indonesia, conforming its identity as inseparable from the Maybank Group. Despite the change of name, the Bank is committed to staying on its course of providing the best services to all stakeholders, in line with its mission of delivering "Humanising Financial Services".

Today, Maybank Indonesia has grown into one of Indonesia's largest bank with regional and international network of the Maybank Group. As of 31 December 2016, Maybank Indonesia operated 428 branch offices including Shariah office, micro functional offices located across Indonesia, and two overseas offices (in Mauritius and Mumbai, India); 19 Mobile Cash offices; and 1,633 ATM units including CDM (*Cash Deposit Machine*) units, all connected to over 20,000 ATM units in the ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, and CIRRUS network as well as the 3,500 Maybank ATM in Singapore and Malaysia through the MEPS network. **[G4-3, G4-5, G4-6, G4-8]**

Maybank Indonesia provides a comprehensive range of products and services for individual and corporate customers that are delivered through Retail Banking, Business Banking, and Global Banking. Further, Maybank Indonesia offers automotive financing through subsidiaries WOM Finance for two-wheel and Maybank Finance (formerly BII Finance) for four-wheel vehicles. Continually, Maybank Indonesia develops services and the capacity of its *e-banking* channels, namely *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Maybank M2U (*internet-based mobile banking*), and various other mobile banking channels.

As of 31 December, Maybank Indonesia managed Rp118.9 trillion third deposit funds and Rp166.7 trillion assets. **[G4-6, G4-8]**

# Area Operasional

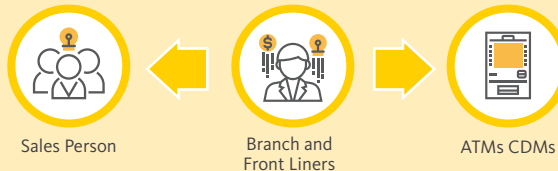
Operational Coverage [G4-8]



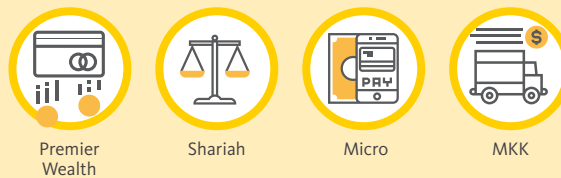
**Hadir di hampir seluruh wilayah Indonesia dengan dukungan jaringan kantor dan fasilitas pendukung yang terintegrasi untuk melayani Nasabah setia Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia is present in nearly all regions of the the archipelago, operating an integrated network of offices and supporting facilities to serve the loyal customers of Maybank Indonesia.

## PRESENCE AT THE HEARTH OF COMMUNITY



## KEY ALTERNATE CHANNEL



## VIRTUAL CHANNEL



## Area Operasional Operational Coverage



**9** Kantor Wilayah  
Regional Offices

**393** Cabang Konvensional  
Conventional Branches

**9** Cabang Syariah  
Shariah Branches

**2** Cabang Luar Negeri  
Overseas Branches

**1** Cabang Mikro &  
Micro Branch &

**45** Pelayanan Bank Mikro  
Micro Banking Services

**26** Premier Wealth Center & Lounge  
Premier Wealth Center & Lounge

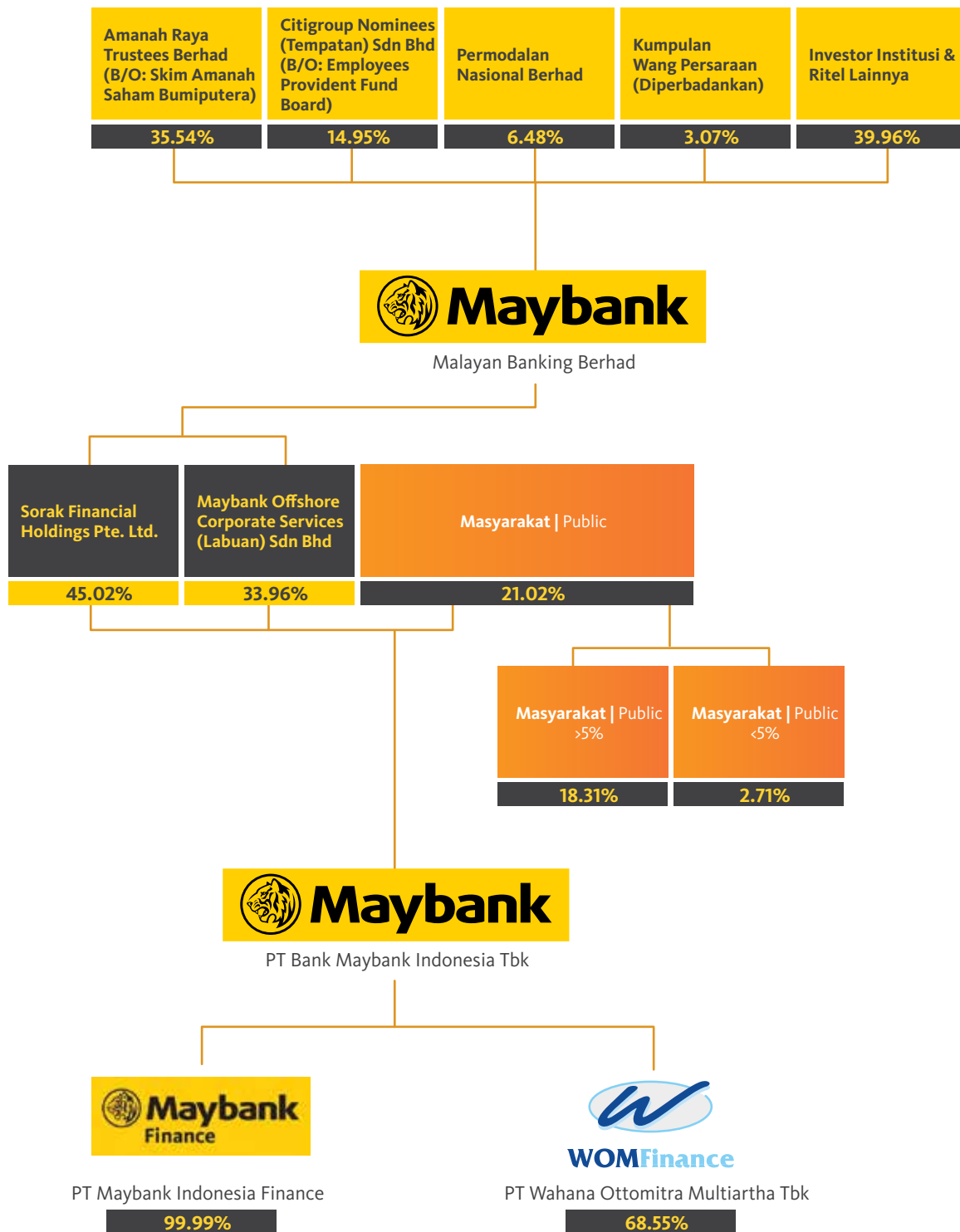
**1.633** ATM & CDM; Access > 20.000 ATM Bersama & MEPS Malaysia Network  
ATM & CDM; Access > 20,000 ATM Bersama & MEPS Malaysia Network

**19** Mobil Kas Keliling (MKK)  
Mobil Kas Keliling (MKK)

**>2** Juta nasabah  
Million Customer

# Struktur Pemegang Saham

Shareholders Structure [G4-17]



\*) Penanda tangan Conditional Sales & Purchase Agreement pada tanggal 11 Jan 2017 |  
Signing of Conditional Sales & Purchase Agreement on 11 Jan 2017

## Skala Ekonomi

[G4-9] Economic Scale

Kami beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia, dengan dukungan sekitar 7.569 pekerja. Untuk mendukung kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, kami memiliki modal per akhir tahun 2016 sebesar Rp19,3 triliun dan nilai liabilitas sebesar Rp147,4 triliun.

Maybank Indonesia operates in nearly all Indonesia regions with the support of around 7,569 employees. To support our funding and lending activities, we have sufficient capital position of Rp 19.3 trillion and liabilities in the amount of Rp 147.4 trillion as of December 2016.

### TABEL SKALA EKONOMI/ECONOMIC SCALE OF PT. BANK MAYBANK INDONESIA TBK

	Periode   Period	
	2016	2015
Jumlah karyawan   Total Employees	7,569	8,518
Total Pendapatan (Rp miliar)   Total Revenues (billion Rp)	15,678	16,634
Total kapitalisasi (Rp miliar)   Total capitalization (billion Rp) :		
- Liabilitas (Rp miliar)   Liabilities (billion Rp)	147,406	141,876
- Ekuitas (Rp miliar)   Equity (billion Rp)	19,273	15,743
- Aset Total (Rp miliar)   Total Assets (billion Rp)	166,679	157,619
Jumlah Kantor Cabang   Number of Branch Offices	428	456

#### Data Relevan Lainnya :

**Ranking di Indonesia :** Ranking 9 Berdasarkan Aset  
Ranking 9 Berdasarkan Simpanan  
Ranking 9 Berdasarkan Pinjaman  
Simpanan Nasabah : Rp 118,9 triliun  
Jumlah Nasabah : > 2 juta

#### Other relevant data :

Rank in Indonesia : Rank 9 by assets  
Rank 9 by deposits  
Rank 9 by lending  
Third party funds : Rp 118.9 trillion  
Number of customers : > 2 million

## Keanggotaan Dalam Asosiasi

[G4-16] Membership In Associations

Maybank Indonesia menjadi anggota aktif Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI).

Maybank Indonesia is an active member of the National Association of Commercial Banks (PERBANAS), Indonesian Bankers' Association (IBI), and the Association of Indonesian Issuers (AEI).



# Mencatat Kinerja Lebih Baik

Recorded Better Performance



**26 Premier Wealth Center & Lounge**

Premier Wealth Center & Lounge

**19 Mobil Kas Keliling (MKK)**

Mobile Cash offices

# Strategi dan Pendekatan Keberlanjutan

## Sustainability Strategy And Approach

- 48 Strategi Pengembangan Usaha Berkelanjutan  
Strategy For A Sustainable Business
- 50 Pengelolaan Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan  
Stakeholder Relationship Management
- 57 Sasaran Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goals  
Sustainable Development Goals

# SDGs

Sustainable Development Goals (SDGs) yang mulai diberlakukan tahun 2016 s/d 2030 mendatang.

Sustainable developments goals, or SDGs, from 2016 until 2030.

>2  
Juta  
Nasabah  
Million Customer



**Kami telah menyusun strategi pengembangan usaha untuk memastikan terjadinya pertumbuhan usaha yang berkualitas dalam jangka panjang dengan memperhatikan pemenuhan harapan para pemangku kepentingan sebagai parameter keberhasilan implementasi strategi. Kami juga memperhatikan pencapaian tujuan pembangunan skala global dalam rumusan “Sustainable Development Goals” sebagai wujud partisipasi Maybank Indonesia dalam memastikan tercapainya pembangunan yang berkelanjutan.**

We have prepared business development strategy to ensure long-term quality business growth, and consider meeting our stakeholders' expectations as one of our success parameters. We also observe global development goals set out in the 'Sustainable Development Goals' as Maybank Indonesia participation in the efforts of attaining sustainable development.

# **STRATEGI DAN PENDEKATAN KEBERKELANJUTAN**

**Sustainability Strategy and Approach**

**G-DMA**



## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach



Maybank Indonesia telah menyusun strategi pengembangan usaha untuk memastikan pertumbuhan usaha yang berkualitas dalam jangka panjang. Pada dasarnya kerangka rencana keberlanjutan usaha tersebut disusun dengan tujuan mempertemukan kepentingan pengembangan usaha, kelestarian alam, dan pengembangan sosial kemasyarakatan. Pencapaian keseimbangan kinerja tersebut kami upayakan melalui pemenuhan harapan para pemangku kepentingan sesuai sumber daya yang tersedia. Untuk itu, kami juga memperhatikan dengan cermat harapan para pemangku kepentingan melalui pengelolaan hubungan yang berkualitas. Kami mengelola kualitas hubungan dengan para pemangku kepentingan melalui pertemuan yang cukup intens, sesuai dengan kebutuhannya.

Lebih dari itu, kami juga mengamati dengan seksama mulai berlakunya konsep pembangunan berkelanjutan skala global dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang mulai diberlakukan tahun 2016 s/d 2030 mendatang, sebagai pengganti konsep *Millenium Development Goals* (MDGs) yang telah diterapkan sejak 2000 s/d 2015. Kami bertekad untuk turut berpartisipasi dalam mendukung pencapaian berbagai rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan sebagaimana diformulasikan dalam SDGs tersebut. Kami

Maybank Indonesia has prepared a business development strategy to allow the Bank securing sustainable, long-term quality growth. The sustainability framework was developed to align business, environmental preservation, and socio-community development interests. We seek to achieve a balanced performance across these dimensions by meeting the expectations of our stakeholders using the resources at our disposal. We observe the expectations of our stakeholders by building substantial relationship with them, by actively organizing meetings as needed.

Beyond that, we also closely follow the implementation of global sustainable developments goals, or SDGs, from 2016 until 2030 that replaces the Millennium Development Goals (MDGs) 2000 to 2015. We are committed to participate in attaining the goals set forth in SDGs. Founded upon this commitment, we believe we have designed community

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

meyakini berbagai program pengembangan komunitas yang kami susun sebagai rujukan pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan, telah selaras dengan berbagai rumusan tujuan pembangunan dalam SDGs. **[G4-DMA]**

Dalam kaitan ini, Maybank Group telah menyusun rencana Keberlanjutan usaha yang dikenal sebagai Maybank2020 Sustainability Plan dan telah mendapat persetujuan Maybank Group Board pada tahun 2014 serta telah mulai diterapkan ke seluruh bagian Maybank group sejak tahun 2015.

Melalui implementasi rencana pengembangan yang terintegrasi tersebut ditargetkan tercapai keseimbangan antara kepentingan untuk mencetak profit sekaligus komitmen untuk menjaga lingkungan dan kehidupan sosial yang lebih baik, sebagai wujud partisipasi dalam mencapai tujuan pembangunan dalam SDGs.

### STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA BERKELANJUTAN

Strategi pengembangan usaha Maybank Indonesia, kini dan beberapa tahun mendatang bertumpu pada rumusan fokus strategis dan penerapan beberapa inisiatif strategis di bidang operasional, sebagaimana digambarkan pada tabel dan uraian ringkas berikut.

development that are aligned with SDGs to guide corporate social responsibility implementation. **[G4-DMA]**

In this context, Maybank Group has formulated Maybank 2020 Sustainability Plan. The plan was approved in 2014 and its implementation in Maybank group-wide commenced in 2015.

By implementing an integrated development plan, the Bank seeks to achieve a balance between generating profit and the commitment to environmental and social empowerment, reflecting its commitment to SDGs.

### STRATEGY FOR A SUSTAINABLE BUSINESS

Maybank Indonesia's business strategy for the current period and several years ahead is underpinned by the strategic focus and several operational initiatives as shown in the table below

#### Fokus Strategi 2017 | Strategy focus 2017

<p><b>Peningkatan Pendapatan Fee Based Income</b> Increasing Fee Based Income</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensifikasi penjualan produk <i>bancassurance</i> yang dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah</li> <li>• Peningkatan jumlah nasabah dan diversifikasi produk untuk mendukung pertumbuhan <i>income</i></li> <li>• Intensifikasi pendapatan dari transaksi <i>treasury</i></li> <li>• Meningkatkan kolaborasi dengan Maybank Kim Eng untuk memberikan solusi yang kompleks kepada nasabah korporasi untuk meningkat sumber <i>fee income</i> Bank.</li> <li>• Intensifying sales of Bancassurance products to create added value for customers</li> <li>• Increasing customer base and product diversification to support income growth</li> <li>• Intensifying revenue from treasury activities and transactional banking</li> <li>• Enhance collaboration with Maybank Group subsidiaries in order to provide total solutions for corporate customers and expand the Bank's fee income sources.</li> </ul>
<p><b>Peningkatan Aktivitas Cross Selling untuk Produk &amp; Layanan</b> Improving Cross Selling Activities for Products &amp; Services</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan penetrasi <i>e-channel</i> melalui kolaborasi dengan proses pembukaan rekening nasabah</li> <li>• Peningkatan pemanfaatan CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) untuk meningkatkan sinergi antar lini bisnis</li> <li>• Increasing e-channel penetration, incorporating digital service with customer account opening processes</li> <li>• Improving CRM (Customer Relationship Management) to boost synergy between business lines</li> </ul>

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach

### Fokus Strategi 2017 | Strategy focus 2017

#### Mempertajam Margin dan Menyelaraskan Target Segmen Sharpening the Margin and Aligning the Target Segment

- Melanjutkan proses segmentasi pada nasabah korporasi papan atas dengan berkolaborasi dengan tetap memperhatikan *risk appetite*
- Fokus kepada segmen CFS yang memiliki margin yang tinggi untuk meningkatkan profitabilitas Bank
- Peningkatan utilisasi *existing* nasabah terutama kepada nasabah yang high potensial tetapi utilitasnya masih rendah
- Continuing the segmentation process for top tier corporate customers whilst maintaining prudent risk appetite
- Focusing on high-margin CFS segment to improve the Bank's profitability
- Increasing utilization of existing customers, especially customers with high potential but low utilization

#### Melanjutkan Proses Transformasi Kantor Wilayah Continuing the Transformation Process of Regional Offices

- Penyelarasan antara model bisnis dikantor cabang dengan target segmen Bank dan Maybank group
- Melanjutkan proses akselerasi inisiatif proses transformasi untuk meningkatkan produktivitas
- Melanjutkan eksekusi aktivitas *sales planning* dengan fokus kepada level area dan cabang
- Aligning branch business models with the Bank and Maybank Group's target segments
- Continuing acceleration process of transformation initiative to enhance productivity
- Continuing sales planning activities execution by focusing on branches level

#### Peningkatan Produktifitas Improving Productivity

- *Business Process Improvement* (BPI) secara berkelanjutan untuk mempercepat *turn around time* (TAT) dan penyederhanaan proses yang ada
- Melanjutkan proses pengendalian biaya dan menciptakan *operational excellence*
- Continuous Business Process Improvement (BPI) in order to accelerate turn around time (TAT) and simplify existing processes
- Continuing the process of controlling fees and creating operational excellence

Kami juga akan terus melaksanakan inisiatif-inisiatif operasional penting untuk membantu pertumbuhan bisnis Bank, yakni:

- *Re-pricing* portofolio kredit yang benar dan tepat waktu untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi industri terkini.
- Pemantauan ketat terhadap program restrukturisasi kredit bermasalah dan kinerja program *recovery*.
- Penyempurnaan dan percepatan pemrosesan kredit.
- Mengintensifkan pelaksanaan peringatan dini (*Early Alert Mechanism and Watchlist Policy*) pada portofolio kredit,
- Peningkatan kualitas aset yang berkelanjutan dan optimalisasi *value chain* dalam menyalurkan kredit.
- Optimalisasi perolehan dana murah dengan Rasio CASA yang terus membaik.
- Meningkatkan efisiensi operasional melalui *Strategic Cost Management Program* (SCMP) untuk mengendalikan biaya operasional.

We also continue to implement the following key operational initiatives to sustain the Bank's business growth:

- Accurate and timely re-pricing of credit portfolio to ensure its alignment with current industry condition
- Rigorous monitoring on non-performing loan restructuring program and recovery program performance
- Refining and accelerating credit process
- Intensifying Early Alert Mechanism and Watchlist Policy of credit portfolio
- Continuously improving asset quality and optimizing credit channeling value chain
- Optimizing low-cost fund by increasing CASA ratio
- Improving operational efficiency through Strategic Cost Management Program (SCMP) to control operational cost.

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

#### PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

**[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]**

Salah satu landasan pencapaian tujuan keberlanjutan adalah terpenuhinya harapan pemangku kepentingan, oleh karenanya kami berupaya menjalin komunikasi dengan para pemangku kepentingan dan mengelola hubungan terbaik sesuai kebutuhan dan kepentingan para pemangku kepentingan. Untuk maksud tersebut, kami telah mengidentifikasi 8 kelompok pemangku kepentingan yang memiliki pengaruh kinerja maupun terpengaruh secara signifikan oleh kegiatan operasional Bank.

Uraian ringkas mengenai topik bahasan, interaksi dan pengelolaan hubungan positif dengan pemangku kepentingan yang kami lakukan dalam rangka memastikan keberlanjutan usaha, adalah sebagaimana tergambar pada tabel berikut.

Rekapitulasi pengelolaan hubungan dengan para pemangku kepentingan Bank adalah sebagai berikut.

**[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]**

#### STAKEHOLDER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]**

Meeting the expectations of our stakeholders is one of the keys to achieving the sustainability goal. Therefore, we communicate intensively and maintain close relationship with our stakeholders, as we endeavor to accommodate their needs and interests. We have identified and mapped our stakeholders into eight groups – each significantly influences the Bank's performance and operations.

The following table describes the themes, interaction, and our activities in maintaining positive relationship with our stakeholders in order to achieve business sustainability.

Recap of the Bank's relationship management is as follows.

**[G4-24, G4-25, G4-26, G4-27]**

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
Nasabah Customers	Pemberdayaan dan Komunikasi Empowerment and collaboration	Call Center Call Center	Menampung dan menyelesaikan keluhan nasabah Respond and settle customer complaint	Setiap saat Any time	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kualitas layanan dan keamanan transaksi</li> <li>Pengembangan produk</li> <li>Service quality and transaction security</li> <li>Product development</li> </ul>
		Survei Kepuasan Nasabah Customer satisfaction survey	Identifikasi kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan Identifying customer satisfaction and improve service quality	Setahun sekali Once a year	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kecepatan proses kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah</li> <li>Produk terintegrasi</li> <li>Kemudahan akses</li> <li>Speed of corporate, retail, SME, micro, and shariah credit process</li> <li>Integrated products</li> <li>Accessibility</li> </ul>

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
		Customer Gathering Customer Gathering	Pembinaan dan peningkatan hubungan bisnis Maintain and improve business relationship	Minimal setahun sekali Once a year minimum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui dan memenuhi harapan nasabah</li> <li>Kecepatan proses kredit korporasi, retail, UKM, mikro dan syariah</li> <li>Produk terintegrasi</li> <li>Kemudahan akses</li> <li>Knowing and meeting customers' expectations</li> <li>Speed of corporate, retail, SME, micro, and shariah credit process</li> <li>Integrated products</li> <li>Accessibility</li> </ul>
		Website Website	Edukasi layanan perbankan Banking service education	Sesuai kebutuhan As required	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi cara mendapatkan layanan jasa perbankan</li> <li>Informasi produk dan layanan perbankan</li> <li>Information on means to access banking services</li> <li>Information on banking products and services</li> </ul>
Pemegang saham dan Investor Shareholders and investors	Tanggung Jawab dan Kolaborasi Responsibility and collaboration	<ol style="list-style-type: none"> <li>RUPS</li> <li>Conference call</li> <li>Non-deal road show</li> <li>Paparan Kinerja kuartalan</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>RUPS</li> <li>Conference call</li> <li>Non-deal road show</li> <li>Quarterly performance exposé</li> </ol>	Peningkatan hubungan bisnis dan investasi Improve business relationship & Investment	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 kali (minimal)</li> <li>- 1 kali</li> <li>- 0 kali</li> <li>- 4 kali (minimal)</li> <li>- 1 time (minimum)</li> <li>- 1 time</li> <li>- 0 time</li> <li>- 4 times (minimum)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjaga dan meningkatkan nilai investasi melalui peningkatan kinerja bank.</li> <li>Keterbukaan informasi terhadap hal-hal yang substantial dan kejelasan arah pengembangan usaha</li> <li>Menghormati hak-hak pemegang saham sesuai UU, Peraturan, AD/ART.</li> <li>Pembagian dividen yang teratur</li> <li>Maintain and increase investment value by improving bank's performance</li> <li>Transparency of substantial matters and clarity of business direction</li> <li>Respect for the rights of shareholders pursuant to the Law, Regulations, AoA</li> <li>Regular dividend payment</li> </ul>

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
Masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat Community and NGO	Komunikasi dan Pemberdayaan Communication and collaboration	Kerja sama strategis dalam rangka tanggung jawab sosial Strategic partnership in carrying out social responsibility	Memberdayakan kehidupan sosial dan partisipasi pada kelestarian lingkungan Empowering social life and participation in environmental sustainability	Minimal tiap kuartal atau sesuai kebutuhan Minimum quarterly or as needed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigasi dampak sosial lingkungan dan kinerja program di bidang terkait</li> <li>Perkembangan realisasi program CR</li> <li>Peningkatan partisipasi pada pencapaian tujuan pembangunan nasional/global</li> <li>Mitigation of environmental social impacts and program performance in related fields</li> <li>Development of CR program realization</li> <li>Increased participation in achieving national / global development goals</li> </ul>
		Laporan Keberlanjutan Sustainability Report	Sosialisasi kebijakan dan program CR CR policy and program dissemination	Setahun sekali Once a year	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi mengenai kegiatan perusahaan</li> <li>Information on company activities</li> </ul>
Karyawan Employees	Pemberdayaan dan Kolaborasi Empowerment and collaboration	Media komunikasi majalah internal / portal Internal magazine communication media/ portal	Sosialisasi kebijakan dan strategi pengembangan karyawan Employee development policy and strategy dissemination	Setiap saat Any time	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kejelasan hak dan kewajiban.</li> <li>Pemberitahuan hak-hak karyawan.</li> <li>Pemaparan kinerja, sasaran</li> <li>Terjaganya kenyamanan lingkungan kerja.</li> <li>Clarity of rights and obligations.</li> <li>Information on employee rights</li> <li>Presentation on performance, goals</li> <li>Maintain positive work environment</li> </ul>

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
Karyawan Employees	Pemberdayaan dan Kolaborasi Empowerment and collaboration	Beragam pertemuan internal meliputi: <i>Brownbag Session, Employee Festival, Year End Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow</i> , dan lain-lain. Various internal meetings: Brownbag Session, Employee Festival, Year End Party, Health Talk, Townhall Meeting, Sharing Knowledge, Conversation with Management, Regional Transformation Roadshow, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komunikasi konstruktif untuk menjalin pengertian timbal balik antara karyawan dengan manajemen</li> <li>Forum Komunikasi Stakeholders dengan manajemen Maybank Indonesia</li> <li>Constructive communication to build mutual understanding between employees and the management</li> <li>Stakeholder communication forum with Maybank Indonesia's management</li> </ul>	Secara periodik sesuai masing-masing jenis pertemuan Periodical, by type of meeting	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Sharing knowledge</i> dan diskusi berbagai hal terkait ketenagakerjaan.</li> <li>Ajang apresiasi karyawan berprestasi</li> <li>Silaturahmi dan mempererat hubungan karyawan dengan seluruh jajaran manajemen</li> <li>Bincang-bincang seputar kesehatan</li> <li>Penyelarasan strategi, sasaran, dan evaluasi kinerja Maybank Indonesia dengan Grup Maybank</li> <li>Knowledge sharing and discussion on employment-related issues</li> <li>Appreciation forum for top performing employees</li> <li>Communication forum with the management</li> <li>Health talk</li> <li>Alignment of strategy, goals, and performance evaluation of Maybank Indonesia with Maybank Group</li> </ul>
		<i>Employee Engagement Survey (EES)</i> Employee Engagement Survey (Ees)	Mengetahui dan meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan Assess and improve employee engagement with the Bank	Setahun sekali Once a year	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memotivasi karyawan</li> <li>Employee motivation</li> </ul>

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
Serikat Pekerja Trade Union	Komunikasi dan Kolaborasi Communication and collaboration	Pembahasan Perjanjian Kerja Bersama Collective Labor Agreement Discussion	Membina hubungan bipatrit dengan Serikat Pekerja Maintaining relationship with the trade union	Dua tahun sekali Every two years	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Pengertian timbal balik antara perusahaan dengan karyawan</li> <li>· Pemenuhan hak-hak dan kewajiban karyawan</li> <li>· Mutual understanding between the Bank and employees</li> <li>· Fulfillment of employees' rights and obligations</li> </ul>
Pemerintah / OJK dan lembaga terkait Government/ OJK, relevant authority	Komunikasi dan konsultasi Communication and consultation	Laporan pelaksanaan kepatuhan regulasi perbankan dan notifikasi pada Bank Indonesia Report on banking regulatory compliance and notifications to Bank Indonesia	Konfirmasi tingkat kepatuhan atas peraturan perundangan yang berlaku Confirmation of regulatory compliance level	Setiap semester Every semester	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Pemenuhan aspek transparansi</li> <li>· Peningkatan kualitas tata kelola</li> <li>· Mitigasi risiko sosial dan lingkungan dalam pemberian kredit</li> <li>· Anti <i>Bribery</i> dan <i>Corruption</i> (ABC)</li> <li>· <i>Anti Money Laundering</i> dan Anti Terorisme</li> <li>· Meningkatkan asas prudential dalam operasional dan layanan perbankan</li> <li>· Fulfillment of transparency principle</li> <li>· Improvement of governance quality</li> <li>· Social and environmental risk mitigation in credit approval process</li> <li>· Anti Bribery and Corruption (ABC)</li> <li>· Anti Money Laundering and Anti Terrorism</li> <li>· Enhance prudential principle in banking operations and services</li> </ul>
Pemerintah / OJK dan lembaga terkait Government/ OJK, relevant authority	Komunikasi dan konsultasi Communication and consultation	Basel II Acord – Basel Committee Basel II Acord – Basel Committee	Partisipasi pada kegiatan- kegiatan komite Participation in committee's activities	Minimal setahun sekali At least once a year	Pengelolaan dan mitigasi Risiko Risk management and mitigation
		Laporan kepatuhan aspek syariah pada Dewan Syariah Nasional Shariah compliance report to the National Shariah Board	Konfirmasi tingkat kepatuhan pada prinsip syariah Confirmation of the level of Shariah compliance	Minimal setahun sekali At least once a year	Transparansi dan kepatuhan Transparency and compliance



## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Basis Pembinaan Hubungan Basis of Relationship Development	Metode Pelibatan Method of Involvement	Tujuan Goal	Frekuensi Frequency	Topik dan Harapan Topic and Expectations
Mitra Kerja (vendor, supplier, agen, reseller, installer) Business partners (vendor, supplier, agent, reseller, installer)	Komunikasi dan Kolaborasi Communication and collaboration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penilaian kinerja supplier</li> <li>Manajemen Vendor</li> <li>Seleksi supplier</li> <li>Penerapan e-Procurement</li> <li>Supplier's performance review</li> <li>Vendor management</li> <li>Supplier selection</li> <li>E-Procurement implementation</li> </ul>	Mitra kerja dengan kinerja terbaik, kualitas barang/Jasa dan harga bersiang Business partner with the best performance, best quality of goods/ services, and competitive price	Disesuaikan sesuai kebutuhan As needed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengadaan secara fair dan transparan</li> <li>Prosedur administrasi pengadaan yang akurat</li> <li>Penyelesaian pembayaran yang tepat waktu.</li> <li>Hubungan saling menguntungkan.</li> <li>Fair and transparent procurement</li> <li>Accurate procurement administration procedure</li> <li>Timely payment</li> <li>Mutually beneficial relationship</li> </ul>
Media massa Media	Komunikasi Communication	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Press release</li> <li>2. Media gathering</li> <li>3. Press conference</li> <li>4. Press briefing</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Press release</li> <li>2. Media gathering</li> <li>3. Press conference</li> <li>4. Press briefing</li> </ol>	Pemberian informasi kinerja bank, investasi maupun rencana korporasi lainnya Information on bank's performance, investments, or other corporate actions	Sesuai kebutuhan As needed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja keuangan maupun non keuangan</li> <li>Perkembangan dan realisasi program CR</li> <li>Informasi mengenai kegiatan CR perusahaan</li> <li>Financial and non-financial performance</li> <li>CR progress and realization</li> <li>Information on the Bank's CR activities</li> </ul>



## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach



#### Dukungan Dari Maybank Group 20/20 Sustainability Plan

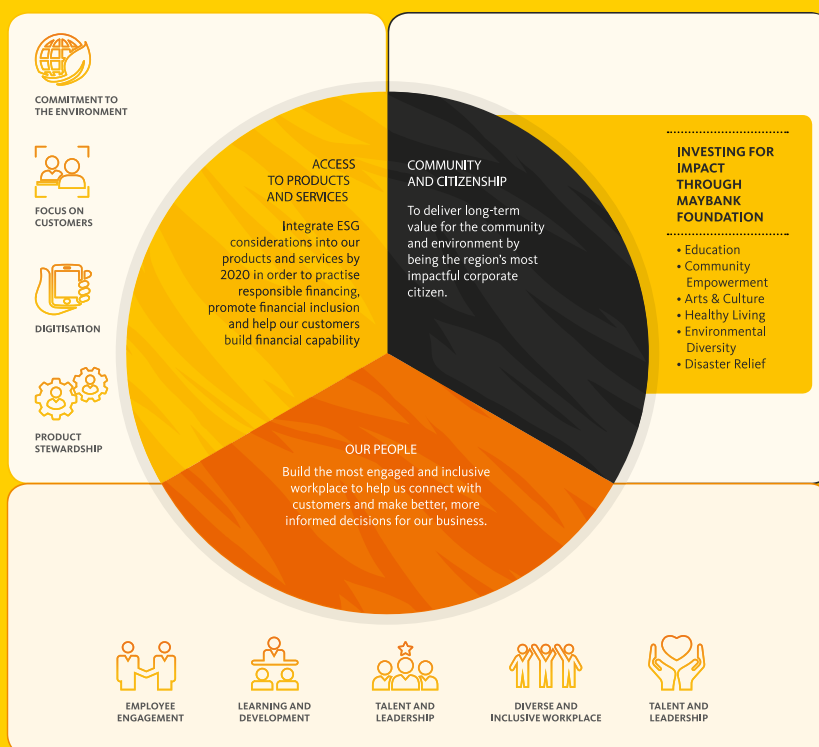
##### Support from Maybank Group 20/20 Sustainability Plan

Kami mendapatkan dukungan penuh dari Maybank Group untuk menciptakan manfaat dan nilai jangka panjang berkaitan langsung dengan aspek-aspek non-keuangan yang material, atau dikenal sebagai aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan (EES), melalui Maybank Group 20/20 Sustainability Plan. Program Maybank2020 Sustainability Plan membantu kami mengelola ekspektasi pemangku kepentingan. Bersama Maybank Foundation dan Yayasan Maybank Indonesia, kami berupaya menciptakan manfaat dan nilai jangka-panjang yang signifikan secara regional dan relevan secara global melalui berbagai program CSR. Pencapaian tujuan-tujuan keberlanjutan akan memungkinkan kami untuk terus berinovasi dan memberikan dampak positif di manapun kami beroperasi.

We have full support from the Maybank Group through the Maybank Group 20/20 Sustainability Plan to generate long-term benefits and values that are directly related to material non-financial aspects, or known as the Economy, Social, and Environment Aspects. The Maybank2020 Sustainability Plan helps us managing the expectations of our stakeholders. Together with the Maybank Foundation and Maybank Indonesia Foundation, through CSR programs, we are dedicated to create significant long-term benefits for the region that are also globally relevant. The attainment of sustainable goals will enable us to continue our operations and to bring positive impact to lives wherever we are.

#### Bagan Maybank Group 20/20 Sustainability Plan

##### Maybank Group 20/20 Sustainability Plan



## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

#### SASARAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN

Mulai awal tahun 2016, hampir seluruh negara yang bergabung dalam Perserikatan Bangsa-Bangsa telah menyepakati pemberlakuan konsep pembangunan berkelanjutan *Sustainable Development Goals* ("SDGs"). SDGs dibahas dan disepakati oleh seluruh negara-negara anggota PBB dan terdiri atas 17 rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global yang akan diterapkan dalam kurun waktu 2016-2030, sebagai berikut.

1. Tanpa Kemiskinan  
Mengakhiri kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia.
2. Tanpa Kelaparan  
Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan peningkatan gizi, dan mempromosikan pertanian berkelanjutan.
3. Kesehatan yang Baik dan Kesejahteraan  
Menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk seluruh masyarakat di segala usia.
4. Pendidikan Berkualitas  
Menjamin kualitas pendidikan inklusif dan adil dan mempromosikan kesempatan belajar seumur hidup untuk semua orang.
5. Kesetaraan Gender  
Mencapai kesetaraan gender dan memberdayakan kaum ibu dan anak perempuan.
6. Air Bersih dan Sanitasi  
Menjamin ketersediaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua orang.
7. Energi Bersih dan Terjangkau  
Menjamin akses terhadap sumber energi yang terjangkau, terpercaya, berkelanjutan, dan modern untuk semua orang.
8. Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak  
Mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif, membuka kesempatan kerja seluas-luasnya, produktif serta menciptakan pekerjaan yang layak untuk semua.
9. Industri, Inovasi dan Infrastruktur  
Membangun infrastruktur tangguh, mempromosikan industrialisasi inklusif dan berkelanjutan dan mendorong inovasi.
10. Mengurangi Kesenjangan  
Mengurangi kesenjangan di dalam sebuah negara maupun diantara negara-negara di dunia.

#### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

In 2016, nearly all member countries of the United Nations agreed to adopt the Sustainable Development Goals (SDGs), a global plan of 2016-2030 that had been discussed and agreed upon by all UN members. Comprising of 17 goals, SDGs set forth the following:

1. No Poverty  
End poverty in all its forms everywhere.
2. Zero Hunger  
End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture.
3. Good Health and Well Being  
Ensure healthy lives and promote well-being for all.
4. Quality Education  
Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunity for all.
5. Gender equality  
Achieve gender equality and empower all women.
6. Clean Water and Sanitation  
Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all.
7. Affordable and clean energy  
Ensure access to affordable, reliable, sustainable, and modern energy for all.
8. Decent Work and Economic Growth  
Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.
9. Industry, innovation, and infrastructure  
Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation.
10. Reduced Inequalities  
Reduce inequality within and among countries.

## Strategi dan Pendekatan Keberlanjutan

### Sustainability Strategy and Approach

- |   |   |
|---|---|
| <p>11. Keberlanjutan Kota dan Komunitas<br/>Membangun kota-kota dan pemukiman yang inklusif, aman, berkualitas, berketahanan dan berkelanjutan.</p> <p>12. Konsumsi dan Produksi Bertanggung Jawab<br/>Menjamin keberlangsungan konsumsi dan pola produksi.</p> <p>13. Aksi Terhadap Iklim<br/>Bertindak cepat untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya.</p> <p>14. Kehidupan Bawah Laut<br/>Melestarikan dan menjaga keberlangsungan laut dan kehidupan sumber daya laut untuk pengembangan pembangunan yang berkelanjutan.</p> <p>15. Kehidupan di Darat<br/>Melindungi, memulihkan dan meningkatkan pemanfaatan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan, mengurangi tanah tandus serta tukar guling tanah, memerangi penggundulan hutan, menghentikan dan memulihkan degradasi lahan, serta menghentikan hilangnya keanekaragaman hayati.</p> <p>16. Institusi Peradilan yang Kuat dan Perdamaian<br/>Mempromosikan masyarakat yang damai dan inklusif untuk pembangunan berkelanjutan, menyediakan akses terhadap keadilan bagi semua pihak termasuk untuk lembaga, membangun institusi yang efektif, akuntabel dan inklusif di semua tingkatan.</p> <p>17. Kemitraan untuk Mencapai Tujuan<br/>Memperkuat implementasi dan merevitalisasi kemitraan global untuk pembangunan berkelanjutan.</p> | <p>11. Sustainable cities and communities<br/>Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient, and sustainable</p> <p>12. Responsible consumption and production<br/>Ensure sustainable consumption and production patterns</p> <p>13. Climate Action<br/>Take urgent action to combat climate change in its impacts</p> <p>14. Life Below Water<br/>Conserve and sustainably use the oceans, seas, and marine resources for sustainable development</p> <p>15. Life on Land<br/>Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, maintenance of forests and combat desertification, and halt and reverse land degradation, and halt biodiversity loss.</p> <p>16. Peace, Justice, and Strong Institutions<br/>Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice and build effective, accountable, and inclusive institutions at all levels.</p> <p>17. Partnerships for the Goals<br/>Strengthen the means of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development</p> |
|---|---|

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang dikawasan tropis telah menegaskan dukungannya dan bertekad untuk turut berpartisipasi secara aktif terhadap upaya pencapaian berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan skala global. Bank Maybank Indonesia sebagai salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia, meyakini kegiatan usaha yang dijalankan juga dapat mendukung pencapaian berbagai tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut.

Keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, akan mendukung pertumbuhan usaha bank dimasa mendatang, mengingat meningkatnya tingkat

As one of the developing countries in the tropical region, Indonesia has confirmed its support and commitment to take active actions to achieve the SDGs. As one of Indonesia's leading banks, Maybank Indonesia remains confident in its business to ratify and meet the SDGs.

Successful achievement of SDGs will also affect the Bank in terms of business sustainability in the future, as communities with improved well-being and social cohesion will drive

## Strategi dan Pendekatan Keberkelanjutan Sustainability Strategy and Approach

kesejahteraan dan kehidupan sosial masyarakat pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan kemampuan finansial, meningkatkan daya beli yang akhirnya mendorong kegiatan investasi. Baik pertumbuhan kemampuan finansial maupun pertumbuhan kegiatan investasi membutuhkan peran perbankan.

Oleh karena itu, kami bertekad untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan skala global tersebut dengan berupaya maksimal memenuhi harapan para pemangku kepentingan, mengingat pemenuhan harapan dimaksud, berarti juga menjalankan berbagai program untuk mencapai tujuan pembangunan global.

financial growth, purchasing power, and investments – areas where the role of banks is needed.

Therefore, we are committed to achieving SDGs by meeting the expectations of our stakeholders, as our endeavors in this matter will be consistent with global development goals.





# Peningkatan Kapabilitas Organisasi

Organisation Capabilities Growth



**14,1%**  
**Kredit UKM**

SME credit by 14.1%.

**Pertumbuhan  
Kredit Sebesar**

Posted 2.9% credit growth

**2,9%**

ERI BUDIO



# Tentang Laporan Ini

## About This Report

63	<b>GRI G4 Core dan Assurance</b> GRI G4 Core and Assurance
63	<b>Ruang Lingkup (Boundary) dan Batasan Laporan</b> Report's Boundary and Scope
64	<b>Periode Laporan</b> Reporting Period
64	<b>Penetapan Konten Laporan</b> Defining Report Content
65	<b>Dampak Signifikan dan Uji Materialitas</b> Significant Impacts and Materiality Test
66	<b>Penetapan Aspek-aspek Material dan Boundary</b> Determining Material Aspects and Boundary
66	<b>Matriks Materialitas</b> Materiality Matrix
67	<b>Daftar Aspek Material dan Boundary</b> Material Aspects and Boundary
69	<b>Kontak</b> Contact
69	<b>Kantor Pusat</b> Head Office

**Laba Bersih**

71.0% net income growth

**71,0%**

**Pertumbuhan Simpanan**

3.0% deposits growth

**3,0%**



**Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2016 ini merupakan laporan ke-7 yang diterbitkan oleh Maybank Indonesia, laporan berkala tahunan ini memberikan gambaran tantangan dan upaya yang dilakukan oleh Maybank Indonesia dalam mengelola keberlanjutan di tahun 2016. Laporan periode sebelumnya diterbitkan pada bulan Juni 2016.**

**[G4-28, G4-29, G4-30]**

Maybank Indonesia Sustainability Report 2016 is the seventh sustainability report from Maybank Indonesia. This annual periodical report provides an overview of the Bank's endeavors in addressing sustainability challenges in 2016. The previous period report was published on June 2016. **[G4-28, G4-29, G4-30]**

# TENTANG LAPORAN INI

About This Report



## Tentang Laporan Ini

### About This Report

Kami mengelola keberlanjutan dengan berlandaskan pada pencapaian misi *Humanising Financial Services* melalui penyediaan produk dan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan masyarakat. Tujuan ini menjadi dasar pelaksanaan program-program di bidang sosial, masyarakat, dan lingkungan.

Laporan ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Tahunan Maybank Indonesia 2016. Rincian tentang kinerja finansial, tata kelola, dan manajemen risiko yang lebih lengkap dapat ditemui di dalamnya.

### GRI G4 CORE DAN ACCORDANCE [G4-32, G4-33]

Laporan ini kami susun berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan versi 4 (GRI-G4) dan *Financial Services Sector (FSS)* yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative (GRI)*, memuat informasi kinerja keberlanjutan Maybank Indonesia dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial. Laporan disusun sesuai dengan GRI G4 Core, dari dua opsi kesesuaian, *core* dan *comprehensive* yang tersedia.

Kami menyajikan indikator G4 Core yang diaplikasikan dengan indeks dalam kurung berwarna merah pada setiap halaman yang relevan. Daftar Indeks G4 Core yang diterapkan dalam Laporan ini kami sajikan pada halaman 210.

Tidak ada penyajian ulang atas data tahunan yang lalu. Begitu pula tidak terdapat perubahan signifikan atas ruang lingkup dan *boundary* dalam periode pelaporan.  
[G4-13, G4-22, G4-23]

Kecuali data keuangan yang merupakan hasil audit oleh kantor akuntan publik, validasi atas data-data lain dilakukan oleh tim penyusun internal. Kami melibatkan *National Center for Sustainability Reporting (NCSR)* sebagai eksternal independen assesor untuk melakukan pengecekan konten sesuai GRI G4 Core atas laporan ini. Pernyataan hasil pengecekan dari NCSR tersebut dicantumkan pada halaman 215.

### RUANG LINGKUP (BOUNDARY) DAN BATASAN LAPORAN [G4-12, G4-17]

Kecuali informasi finansial, Laporan Keberlanjutan ini tidak mencakup anak perusahaan. Namun mencakup kinerja ekonomi, lingkungan dan sosial Maybank Kantor Pusat dan cabang-cabangnya di seluruh Indonesia, termasuk kantor perbankan konvensional, dan perbankan syariah.

In managing sustainability, Maybank Indonesia adheres to its *Humanising Financial Services* mission, providing financial services and products that meet the needs of our valued customers and stakeholders. This mission becomes the underlying objective of all social, community, and environmental programs.

This report is inseparable from Maybank Indonesia Annual Report 2016, which features comprehensive details of financial performance, corporate governance, and risk management.

### GRI G4 CORE AND ACCORDANCE [G4-32, G4-33]

This report is prepared in reference to the *Global Reporting Initiative* version 4 (GRI-G4) and *Financial Services Sector (FSS)* issued by the GRI. Using the sustainability reporting guidelines, Maybank Indonesia presents its economic, environmental, and social sustainability performance. Of the two reporting options in GRI-G4 guidelines, *core* and *comprehensive*, this report complies with the *core* option.

For easy navigation, the relevant G4 core indicator codes are provided in red print and in brackets on the report's pages. A complete list of G4 Core indicators applied in this report can be found on page 210.

This report does not contain any representation of last period's data. There were no significant changes in terms of the scope and boundary during 2016 reporting period.  
[G4-13, G4-22, G4-23]

With the exception of financial data audited by a public accountant firm, other data were validated by our internal team. We involved the *National Center for Sustainability Reporting (NCSR)* as the independent assessor to verify the alignment of this report's content with the GRI G4 Core. The statement of verification from NCSR can be found on page 215.

### REPORT'S BOUNDARY AND SCOPE [G4-12, G4-17]

With the exception of financial information, this Sustainability Report presents bank-only performance and excludes the subsidiaries. Economic, environmental, and social performance reports represent the performance of the Head Office and branch offices, both conventional and syariah banking, located throughout Indonesia.

## Tentang Laporan Ini

### About This Report

#### Batasan pada pelaporan ini adalah : **[G4-17]**

- Semua kegiatan usaha yang dilakukan Maybank Indonesia termasuk anak perusahaan;
- Operasi perusahaan (kantor, produk, dan jasa); dan
- Hasil-hasil yang dicapai berupa indikator kualitatif maupun kuantitatif yang disajikan tiga tahun terakhir (kecuali diindikasikan lain).

#### This report has the following boundaries:

- All business activities of Maybank Indonesia, including subsidiaries;
- Company operations (office, product, and services); and
- Results and achievements in the form of qualitative and quantitative indicators over the past three years (unless indicated otherwise).

#### Periode Laporan

Laporan Keberlanjutan Maybank diterbitkan setiap tahun. Laporan Keberlanjutan Maybank Indonesia 2016 mencakup periode pelaporan 1 Januari 2016 hingga 31 Desember 2016 sama dan sesuai dengan periode Laporan Tahunan. Laporan tahun sebelumnya diterbitkan pada bulan Juni 2016.

#### PENETAPAN KONTEN LAPORAN **[G4-18]**

Laporan ini menyajikan topik-topik yang sangat penting bagi sebagian besar pemangku kepentingan Maybank Indonesia terutama dalam konteks penyediaan layanan keuangan di Indonesia. Informasi penting yang terkait dengan kinerja finansial dan manajemen risiko dicakup lebih dalam pada Laporan tahunan sehingga laporan ini lebih difokuskan pada kinerja non-finansial.

Kami melakukan proses penetapan isi Laporan dengan berupaya menerapkan 4 (empat) prinsip yang disyaratkan oleh GR G4, yaitu pelibatan pemangku kepentingan, materialitas, konteks keberlanjutan, dan kelengkapan.

Proses penetapan isi Laporan sesuai standar GRI G4 dilakukan dengan melaksanakan 4 (empat) langkah, yaitu **pertama**, mengidentifikasi aspek-aspek yang material dan *boundary* (Identifikasi). **Kedua**, membuat prioritas atas aspek-aspek atau isu-isu yang material, yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya (Prioritas). **Ketiga**, melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut (Validasi). **Keempat**, melakukan *review* atas Laporan setelah diterbitkan guna meningkatkan kualitas Laporan tahun berikutnya (*Review*).

Untuk penentuan aspek material yang diungkapkan dalam Laporan secara langsung, dan sebagai wujud penerapan prinsip *stakeholders inclusiveness*, kami menggunakan pengamatan atas tanggapan dan saran pemangku kepentingan terhadap laporan tahun sebelumnya. Kami juga melakukan analisis atas respon pemangku kepentingan

#### Reporting Period

Maybank Indonesia Sustainability Report is issued annually. The 2016 report covers reporting period beginning 1 January 2016 and ended 31 December 2016, which is in line with the reporting period of Annual Report. The previous report was published in June 2016.

#### DEFINING REPORT CONTENT **[G4-18]**

Sustainability Report presents topics that are significant for the overall Maybank Indonesia's stakeholders, especially in terms of the delivery of financial services in Indonesia. While comprehensive material information on financial performance and risk management are captured in the Annual Report, the Sustainability Report focuses on non-financial performance.

This report's content was defined based on the four principles required by GRI G4: stakeholder engagement, materiality, sustainability context, and comprehensiveness.

We carried out four stages to identify the content according to GRI G4 standard: **first**, we identified material aspects and boundaries (identification); **second**, we prioritized material aspects or issues identified in the first phase (prioritization); **third**, we validated the material aspects (validation); and **fourth**, we reviewed the Report after it is issued as a means to improve our subsequent reports (review).

In order to determine the material aspects to be disclosed directly in the report and exercise stakeholder inclusiveness, we observed and studied the feedback and recommendations from stakeholders on our previous report. We also analyzed

## Tentang Laporan Ini About This Report

yang disampaikan dalam beragam kegiatan yang melibatkan berbagai kelompok pemangku kepentingan secara spesifik, misalnya dalam forum RUPS, *analyst meeting*, *media gathering* dan sebagainya.

Dalam rangka menetapkan konten laporan ini, semua topik yang berkaitan dengan *Humanising Financial Services* dengan serta merta menjadi topik yang material. Proses penetapan aspek materialitas topik keberlanjutan 2016 adalah sebagaimana digambarkan di bawah ini.

### Dampak Signifikan dan Uji Materialitas

Dalam menentukan topik-topik yang dilaporkan, kami melakukan kajian dampak material dengan membentuk grup diskusi internal guna membahas dampak operasional terhadap para pemangku kepentingan utama, serta mempertimbangkan masukan dari beberapa pihak eksternal melalui pertemuan dengan investor dan interaksi dengan masyarakat sekitar.

Melalui diskusi tersebut kami melakukan uji materialitas terhadap 27 topik material yang diperkirakan layak disampaikan dalam laporan, sebagai berikut.

the stakeholders' input conveyed during various activities involving our stakeholders, such as the AGMS forum, analyst meetings, media gathering, etc.

All topics relevant to Humanising Financial Services were automatically included as material aspects. Further details of the process in defining the materiality of sustainability topics are described in the following section.

### Significant Impacts and Materiality Test

To identify material topics, we established an internal discussion group that studied material impacts and consulted our operational impacts to the key stakeholders. We also considered the input of external parties that we captured in meetings with investors and interaction with the communities.

Based on discussion and study, we tested the materiality of 27 topics that we identified as material topics to be included in this report:

Kelompok Aspek Aspect Groups	Isue Material Yang Dipertimbangkan Material Issue Considered	Indikator GRI G4 – Yang Relevan Relevant GRI G4 Indicators
EKONOMI ECONOMY	1. Kinerja Keuangan   Financial Performance	G4-EC1, G4-EC3
	1. Dampak Ekonomi Tidak Langsung   Indirect Economic Impacts	G4-EC7, G4-EC8
	2. Portofolio   Portfolio	FS6, FS7, FS8
	3. Audit   Audit	G4-56, FS9, G4-SO4
LINGKUNGAN ENVIRONMENT	4. Material   Material	G4-EN2
	5. Energy   Energy	G4-EN5
	6. Air   Water	G4-EN8
	7. Emisi   Emission	G4-EN15
	8. Effluent dan Limbah   Effluent and Wastes	G4-EN23
	9. Transportasi   Transportation	G4-EN19
SOSIAL SOCIAL	10. Ketenagakerjaan   Labor	G4-LA1, G4-LA2
	11. Kesehatan & Keselamatan Kerja   Occupational Health & Safety	G4-LA6
	12. Pendidikan & Pelatihan   Education & Training	G4-LA9
	13. Asesmen Pemasok Untuk Ketenagakerjaan   Suppliers' Labor Practice Assessment	HR-10
	14. Keluhan Tenaga Kerja   Employee Grievances	G4-LA16
	15. Investasi   Investment	FS13, FS14
	16. Kebebasan Berserikat dan Perundingan Bersama   Freedom to Organize and Collective Bargaining	G4-HR4

## Tentang Laporan Ini

### About This Report

Kelompok Aspek Aspect Groups	Isue Material Yang Dipertimbangkan Material Issue Considered	Indikator GRI G4 – Yang Relevan Relevant GRI G4 Indicators
SOSIAL SOCIAL	17. Praktik Pengamanan   Safeguarding Practices	G4-HR7
	18. Masyarakat Setempat   Local Communities	G4-SO1
	19. Anti Korupsi   Anti Corruption	G4-SO4, G4-SO5
	20. Kepatuhan (Masyarakat)   Compliance (Communities)	G4-SO8
	21. Akses Perbankan   Banking	FS13, FS14
	22. Literasi Perbankan   Banking Literacy	FS16
	23. Pelabelan Produk dan Jasa   Product and Service Label	G4-PR3
	24. Komunikasi Pemasaran   Marketing Communications	G4-PR7
	25. Privasi Pelanggan   Customer Privacy	G4-PR-8
	26. Kepatuhan (Produk & Jasa)   Compliance (Products & Services)	G4-PR9

### Penetapan Aspek-aspek Material dan Boundary [G4-19, G4-20, G4-21]

Selanjutnya, melalui *Forum Group Discussion* internal tersebut, kami menentukan prioritas topik-topik yang relevan untuk disampaikan berdasarkan signifikansi pengaruh topik tersebut kepada pemangku kepentingan dan signifikansi topik terhadap keberlanjutan Maybank. Hasil analisis pengaruh signifikan dari 27 topik pilihan tersebut kami sajikan dalam matriks berikut.

### Determining Material Aspects and Boundary [G4-19, G4-20, G4-21]

We conducted an internal Forum Group Discussion to determine our priority of relevant topics based on their significance to our stakeholders and Maybank Indonesia's sustainability. The following matrix illustrates the result of our analysis on 27 selected topics.

### Matriks Materialitas

### Materiality Matrix



## Tentang Laporan Ini About This Report

Kami mengamati ada 15 aspek yang memenuhi kriteria dampak paling material terhadap kinerja keberlanjutan Bank. Terdapat pergeseran dampak material dari laporan tahun sebelumnya, sesuai dengan kondisi terkini yang dihadapi, namun demikian sebagian besar aspek yang dilaporkan pada tahun sebelumnya tetap memiliki dampak material di tahun pelaporan, dan karenanya indikator pemenuhannya kembali kami sajikan sebagai aspek-aspek utama yang harus dilaporkan. Selain itu, ada dua aspek yang berubah menjadi material, yakni investasi dan penanganan keluhan karyawan.

Hal tersebut sebagai konsekuensi perubahan kondisi usaha Bank yang tengah berupaya meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan layanan bagi calon nasabah marginal, yang membuat penanganan keluhan karyawan menjadi penting, demikian juga dengan kegiatan investasi dalam rangka perluasan yang dimaksud. Kami meyakini berbagai aspek material yang dipilih melalui pembahasan berjenjang pada laporan ini benar adanya dan dapat dipertanggung-jawabkan.

Aspek material dan kelompok pemangku kepentingan utama yang terdampak serta terlibat dalam upaya menjaga keberlanjutan usaha Bank dan *boundary* yang diterapkan dalam laporan ditunjukkan pada tabel Aspek Material dan *Boundary*, sebagai berikut.

We focused on 15 aspects that met the criteria of having the most significant and material impacts to the Bank's sustainability performance. There is a shift of material impacts compared to the previous year's report related to the condition during the reporting period, although the majority of aspects reported in the previous book remained material in 2016. Therefore, those aspects were presented as material aspects to report. Additionally, there were two new material aspect; namely investments and employee grievances.

The new aspects reflected changes in the Bank, strove to boost its service quality and expand its network in order to cover more customers, especially the ones that had been served less attentively. Employee grievances and the handling of employee grievances and its investment became even more important for the purpose of expansion. We believed that our selection of material aspects, which had been discussed in several stages, are genuine and justifiable.

The following table presents the material aspects, key stakeholders impacted and engaged in the Bank's efforts to maintain business sustainability, and boundary:

### Daftar Aspek Material dan Boundary | Material Aspects and Boundary [G4-19][G4-20][G4-21]

Aspek Material Material Aspects	Indeks GRI-G4 GRI G4 Index	Relevansi Dampak					
		Maybank	Anak Perusahaan Subsidiary	Nasabah Customer	Mitra Investasi Investment Partner	Pemasok Alih Daya Supplier/ Manpower Outsource	Masyarakat Communities
[1] Kinerja ekonomi Economic performance	G4-EC1, G4-EC3	✓	✓				
[2] Dampak ekonomi tak langsung Indirect economic impacts	G4-EC7, G4-EC8	✓	✓			✓	✓
[3] Portofolio Produk Product Portfolio	FS6, FS7,FS8	✓	✓	✓	✓		
[20] Anti Korupsi Anti-Corruption	FS9,G4- SO5, G4-SO4	✓	✓	✓	✓	✓	
[6] Energi   Energy	G4-EN5	✓	✓				
[11] Ketenagakerjaan Labor	G4-LA1, G4-LA2	✓	✓				

## Tentang Laporan Ini

About This Report

### Daftar Aspek Material dan Boundary | Material Aspects and Boundary **[G4-19][G4-20][G4-21]**

Aspek Material Material Aspects	Indeks GRI-G4 GRI G4 Index	Relevansi Dampak					
		Maybank	Anak Perusahaan Subsidiary	Nasabah Customer	Mitra Investasi Investment Partner	Pemasok Alih Daya Supplier/ Manpower Outsource	Masyarakat Communities
[12] Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	G4-LA6	✓	✓				
[13] Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	G4-LA9	✓	✓				
[19] Masyarakat Setempat Local Communities	G4-SO1	✓	✓				✓
[24] Label Produk dan Jasa Labels of Products and Services	G4-PR3	✓	✓	✓	✓		
[26] Privasi Pelanggan Customer Privacy	G4-PR8	✓	✓	✓	✓		
[22] Akses Perbankan Banking Access	FS13, FS14	✓					✓
[23] Literasi Perbankan Banking Literacy	FS16	✓					✓
[15] Keluhan Tenaga Kerja Employee Grievances	G4-LA16	✓	✓			✓	
[16] Investasi Investment	FS13, FS14	✓	✓		✓	✓	

## Tentang Laporan Ini About This Report



### **Kontak [G4-31]**

Apabila memerlukan informasi lebih lanjut atau pertanyaan-pertanyaan tentang Laporan ini, silahkan menghubungi:

#### **Kantor Pusat**

PT Bank Maybank Indonesia, Tbk  
Sekretaris Perusahaan  
Gedung Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8  
Gelora Bung Karno – Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia  
Tel. : (62-21) 2922-8888  
Fax. : (62-21) 2922-8914  
Website : [www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)  
Email : [cs@maybank.co.id](mailto:cs@maybank.co.id)  
[investorrelations@maybank.co.id](mailto:investorrelations@maybank.co.id)

### **Contact [G4-31]**

For more information or to make inquiries on this report, you may contact:

#### **Head Office**

PT Bank Maybank Indonesia, Tbk  
Sekretaris Perusahaan  
Gedung Sentral Senayan III  
Jl. Asia Afrika No.8  
Gelora Bung Karno – Senayan  
Jakarta Pusat 10270 Indonesia  
Tel.: (62-21) 2922-8888  
Fax.: (62-21) 2922-8914  
Website : [www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)  
Email : [cs@maybank.co.id](mailto:cs@maybank.co.id)  
[investorrelations@maybank.co.id](mailto:investorrelations@maybank.co.id)



# Mendukung Usaha Mikro, Kecil & Menengah Untuk Pertumbuhan Ekonomi Nasional

Supports The Micro, Small, and Medium Enterprises For The National Economic Growth



Overall financial indicators are lower than conventional, since SHS offer a wider range of financing products hence relying heavily from financing to generate revenue (then a lower F&A ratio with financing smaller ticket size financing) – resulting to higher ROPD.

DR is converging due to: (Shariah) limited liquidity instruments, restrictive to market at a fixed rate of interest, and restriction for Syariah windows to exceed the FDR beyond 100% and (conventional) requirement to maintain a minimum 100% DR.

NPL is deteriorating due to: (i) with a very thin margin, Syariah banks have no option except to pass on the price to their customers, and (ii) possibly issues in risk governance. Despite the fact that Syariah financing portfolio was still well below, not has not passed its vintage yet & continued to grow exponentially.

Source: Indonesian Banking Association



**Rp115,7** triliun  
**Penyaluran Pinjaman  
 Maybank Indonesia**

Maybank Indonesia credit disbursement Rp115.7trillion

**95**  
**Mitra Pemasok/  
 Vendor Baru**

Evaluated and approved 95 new suppliers/vendors



# Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

- 73 Ringkasan Program dan Kinerja  
Program and Performance Highlight
- 73 Peran Maybank Indonesia  
The Role of Maybank Indonesia
- 75 Distribusi Nilai Ekonomi  
Distribution of Economic Values
- 77 Berkembang Bersama Para Mitra Kerja  
Growing With our Partners
- 77 Mendukung Pengembangan Nasabah Sesuai Segmen Usaha  
Supporting Customer Growth In Line With Their Business Segments
- 82 Ikhtisar Kinerja Keuangan  
Financial Performance Highlight
- 85 Mendukung Pengembangan Layanan Perbankan Inklusif  
Supporting Inclusive Banking Services
- 86 Sektor Mikro  
Micro Sector
- 89 Program Pembiayaan Pemberdayaan Perempuan  
Financing Program, Empowering Women
- 90 Layanan Keuangan Bagi TKI  
Financial Services For Indonesian Migrant Workers
- 91 KUR TKI  
TKI Micro Credit

**Total Modal  
Tumbuh**


Total Capital Grow 20.8%

**20,8%**

**Aset Syariah**

Shariah Asset Rp23.2 Trillion

**Rp23,2** triliun



**Maybank Indonesia mendukung perkembangan usaha mikro, kecil dan menengah yang berperan penting untuk membentuk ketahanan dan pertumbuhan ekonomi nasional. Kami mendukung pengembangan segmen usaha mikro, kecil dan menengah melalui pelaksanaan konsep community empowerment banking yang berkualitas.**

Maybank Indonesia supports the developments of micro, small and medium enterprises, with key roles in shaping and ensuring national economic stability and growth. Our support for this sector is manifested through the concept of quality banking community empowerment.

## **BERMITRA DAN BERKEMBANG BERSAMA**

**Work Together, Grow Together**

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

### RINGKASAN PROGRAM DAN KINERJA

- Mendistribusikan nilai perolehan ekonomi tahun 2016:
  - Rp6.938,9 miliar kepada para penyandang dana, yakni para deposan dalam bentuk deposito, tabungan, giro maupun obligasi.
  - Rp2.490,1 miliar kepada para pemasok.
  - Rp2.038,5 miliar dalam bentuk gaji dan tunjangan kepada karyawan.
  - Rp676,5 miliar pajak dan retribusi lain kepada negara.
- Mengevaluasi dan menyetujui 95 mitra pemasok/vendor baru.
- Mencatatkan pertumbuhan kredit sebesar 2,9%, pertumbuhan simpanan 3,0% dan Laba bersih naik 71,0%.
- Mendukung pertumbuhan usaha UKM melalui peningkatan kredit UKM sebesar 14,1%.
- Mendukung upaya perluasan layanan perbankan inklusif melalui literasi perbankan, pembukaan kantor layanan dan e-mobile banking.
- Mendukung pemberdayaan perempuan melalui:
  - Program Pengembangan Usaha Bersama KOMIDA.
  - Program Maybank Women Eco Weavers.
- Memberi layanan Keuangan Bagi TKI.

Tahun 2016 ekonomi Indonesia mampu tumbuh moderat, sekitar 5,02% dari 4,79% di tahun 2015, terutama didukung oleh pertumbuhan konsumsi domestik, realisasi investasi dan belanja infrastruktur Pemerintah. Pertumbuhan itu juga didukung oleh kondisi makro ekonomi yang makin membaik, seperti inflasi terjaga di angka 3,02% dari 3,35%, cadangan devisa mencapai US\$116,4 miliar dari US\$105,9 miliar, dan suku bunga rujukan terbaru, yakni 7 Hari Repo Rate, stabil di angka 4,75%, sedangkan nilai tukar rupiah menguat menjadi Rp13.436/US\$ dari Rp13.795/US\$ di akhir tahun 2015. Sementara kredit perbankan nasional di tahun 2016 tumbuh sebesar 7,9% menjadi sebesar Rp7.377,2 triliun, menurun dibandingkan pertumbuhan tahun 2015 yang sebesar 10,4%.

### PERAN MAYBANK INDONESIA [G4-EC8]

Sebagai salah satu dari 10 Bank terbesar di Indonesia yang didukung oleh institusi keuangan terbesar ke-empat di Asia Tenggara, Maybank Indonesia memiliki peran dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui pengelolaan aset Bank yang telah mencapai Rp166,9 triliun dan total penyaluran kredit sebesar Rp115,7 triliun di akhir tahun 2016. Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat di mana kami beroperasi, Maybank Indonesia mendukung pertumbuhan usaha para nasabah, mendorong kegiatan ekonomi masyarakat yang lebih luas, itu semua kami lakukan sebagai tanggung jawab kami untuk menciptakan nilai jangka panjang bagi para pemangku kepentingan kami.

### PROGRAM AND PERFORMANCE HIGHLIGHT

- Economic values distributed in 2016:
  - Rp6,938.9 billion to our depositors who placed funds in form of time deposits, savings accounts, demand deposits, and bonds.
  - Rp2,490.1 billion to suppliers.
  - Rp2,038.5 billion to employees in the form of salaries and benefits.
  - Rp676.5 billion in national and local taxes to the state.
- Evaluated and approved 95 new suppliers/vendors.
- Posted 2.9% credit growth, 3.0% savings growth, and 71.0% net income growth.
- Supported the development of SME by increasing SME credit by 14.1%.
- Supported the expansion of inclusive banking by delivering banking literacy activities, opening service offices, and providing e-mobile banking.
- Supported women empowerment programs through:
  - Business Development Program with KOMIDA.
  - Maybank Women Eco Weavers Program.
- Financial services for migrant workers.

Indonesia's economy in 2016 grew at a moderate pace of around 5.02% from 4.79% in 2015. This growth was primarily driven by improvements in macro economy and public infrastructure spending, such as reflected from stable inflation rate at 3.02% from 3.35%, foreign exchange reserves that stood at US\$116.4 billion from US\$105.9 billion, and the stable 7-day repo rate at 4.75%. Meanwhile, Rupiah gained to Rp13,436/US\$ from Rp13,795/US\$ at the end of 2015. Nationally, banking credit in 2016 grew by 7.9% to Rp7,377.2 trillion, a contraction from 10.4% credit growth in 2015.

### THE ROLE OF MAYBANK INDONESIA [G4-EC8]

As one of Indonesia's 10 largest banks, and with support from the fourth largest Southeast Asia's leading financial institution, Maybank Indonesia retains its stellar in Indonesia's economy. In 2016, the Bank managed Rp166.9 trillion in assets and disbursed a total of Rp115.7 trillion in credit by the end of 2016. As an integral part of communities where we operate, Maybank Indonesia is committed in supporting our customers' business growth and economic activities for the interests of the public at large. This commitment aims to generate long-term values for our stakeholders; a goal/objective/quality that Maybank Indonesia holds dutifully as our responsibility.

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

Sektor perbankan, yang berperan sentral sebagai lembaga intermediasi jasa keuangan, merupakan salah satu mata rantai penting untuk mendukung pembangunan suatu negara, karena dengan dukungan tersedianya pendanaan dan akses layanan keuangan yang memadai maka ekonomi suatu daerah dapat tumbuh dengan lebih optimal. Sektor perbankan khususnya dan sektor keuangan pada umumnya dapat meningkatkan kinerja pelaku bisnis untuk menopang pengembangan usaha dan lebih jauh, menyediakan lapangan kerja dan memperluas dampak ekonomi usaha.

The banking sector as a whole, playing a central role as the financial services intermediary, is an important link in the chain of national development. By providing funds and sufficient financial access for all, the economy will grow and fulfill its potential. The banking sector in general and the financial sector in particular can work together to boost the performance of business players, help them grow their businesses, open up jobs, and expand business impacts to more lives in more places.



Penyaluran Pinjaman  
Maybank Indonesia

**Rp115,7** triliun

Maybank Indonesia credit  
disbursement  
Rp115.7trillion

Kami turut mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui penyaluran dana investasi maupun dana modal kerja kepada para nasabah dalam rangka pengembangan usahanya, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk-produk berkualitas sesuai kebutuhan yang pada akhirnya juga akan mendorong terbukanya lapangan kerja.

We support Indonesia's economy by extending investment and capital working loans for our customers to grow their business. This will allow them to be able to provide high quality products that meet market demands and eventually open up job opportunities to many Indonesians.

## Bermitra dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together

Selain berkontribusi langsung melalui kegiatan layanan keuangan, kami juga berkontribusi pada pembangunan bangsa melalui program *Corporate Responsibility* (CR) yang kami laksanakan dengan berdasarkan pada 4 (empat) prinsip CR, yaitu *Community*, *Environment*, *Workplace* dan *Marketplace*. Untuk memastikan pencapaiannya, kami berupaya mengintegrasikan kinerja finansial dan non-finansial dengan keterlibatan Bank di bidang lingkungan dan sosial secara berkelanjutan.

### DISTRIBUSI NILAI EKONOMI [G4-EC1]

Di tahun 2016, kami mendistribusikan perolehan pendapatan operasional kepada para pemilik properti yang disewa, *fee* untuk sistem operasi yang digunakan dan berbagai biaya operasional lain, dengan total senilai Rp2.490,1 miliar (2015:Rp2.493,1 miliar). Kami juga mendistribusikan pendapatan untuk para karyawan sebagai salah satu kelompok pemangku kepentingan, berupa gaji dan benefit lainnya senilai Rp2.038,5 miliar (2015:Rp1.953,9 miliar), membayar pajak dan retribusi lainnya kepada negara sebesar Rp676,5 miliar (2015:Rp398,4 miliar) dan merealisasikan dana untuk kegiatan pengembangan masyarakat (CR) diperkirakan senilai Rp6,8 miliar (2015:Rp7,4 miliar).

Kami juga mendistribusikan biaya bunga kepada pemangku kepentingan lain, yakni para penyandang dana, yang menempatkan dana dalam bentuk deposito, tabungan, giro, obligasi dan instrumen deposit lainnya dalam bentuk biaya bunga dan syariah sebesar Rp6.938,9 miliar untuk tahun 2016.

### Nilai Ekonomi yang didistribusikan [G4-EC1]

KINERJA EKONOMI ECONOMIC PERFORMANCE	2016	2015	Perubahan Change
Perolehan Nilai Ekonomi Economic Value Generated	(Rp miliar/ billion)	(Rp miliar/ billion)	%
Total Pendapatan Bunga dan Syariah Total Interest Income and Shariah Income	13,546.4	12,923.5	4.8%
Pendapatan Non-Bunga Non-Interest Income	2,103.9	2,020.0	4.2%
Pendapatan Lain-lain - Bersih Other Income-Net	25.5	(87.3)	70.8%
<b>Total Nilai Ekonomi Diperoleh Total Economic Value</b>	<b>15,675.8</b>	<b>15,030.8</b>	<b>4.3%</b>

### DISTRIBUTION OF ECONOMIC VALUES [G4-EC1]

In 2016, we distributed our operational income to owners of leased properties; in the form of fees of our operational systems; and as payments to many other operational expenses in a total amount of Rp2,490.1 billion (2015: Rp2,493.1 billion). We also distributed the economic values that we generated to our employees, which is one of our stakeholder groups, salaries and other benefits in the amount of Rp2,038.5 billion (2015: Rp1,953.9 billion). We paid taxes and other levies to the state, amounting to Rp676.5 billion (2015: Rp398.4 billion) and we disbursed funds for corporate responsibility (CR) programs at an estimated amount of Rp6.8 billion (2015:Rp7.4 billion).

For our other stakeholders – depositors who placed their funds in the form of time deposits, savings account, demand deposits, bonds, and other instruments as well as shariah products – we distributed interest in a total amount of Rp6,938.9 billion in 2016

### Economic Value Distributed [G4-EC1]

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

<b>KINERJA EKONOMI</b> ECONOMIC PERFORMANCE	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Perubahan</b> Change
<b>Perolehan Nilai Ekonomi</b> Economic Value Generated	(Rp miliar/ billion)	(Rp miliar/ billion)	%
<b>Pendistribusian Nilai Ekonomi</b> Economic Value Distributed			
Beban Bunga dan Syariah Interest Expense and Shariah Expense	6,938.9	6,962.1	-0.3%
Umum dan Administrasi (Operasional) General and Administrative Expenses (Operations)	2,490.1	2,492.1	0.1%
<b>Gaji Karyawan dan benefit lainnya</b> Employee Salaries and Other Benefits	<b>2,038.5</b>	<b>1,953.9</b>	<b>4.3%</b>
Dividen Dividend	-	-	-
Beban Pajak dan Retribusi Taxes and Service Tax	676.5	398.4	69.8%
Biaya Pengembangan Masyarakat Community Development	6.8	7.4	-8.6%
<b>Jumlah Nilai Ekonomi Yang Didistribusikan</b> Total Distributed Economic Value	<b>12,150.8</b>	<b>11,813.9</b>	<b>2.9%</b>
<b>Nilai Ekonomi Yang Ditahan</b> Retained Economic Value	<b>3,525.0</b>	<b>3,042.2</b>	<b>9.5%</b>



## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

### BERKEMBANG BERSAMA PARA MITRA KERJA

Kami meyakini peningkatan kualitas hubungan kerja dengan para pemasok dan mitra kerja lainnya akan memberi kontribusi positif bagi pembangunan perekonomian nasional maupun daerah. Oleh karena itu, kami berupaya menjalin hubungan kerja dalam jangka pendek maupun jangka panjang dengan pemasok barang maupun jasa, termasuk *vendor* tenaga *outsourcing* dengan meningkatkan kualitas hubungan melalui penerapan prinsip dasar pengadaan yang efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, tidak diskriminatif serta akuntabel. Untuk mendapatkan dampak penghematan dan memberikan dukungan perkembangan ekonomi daerah, kami mempertimbangkan dengan seksama partisipasi mitra/vendor dari area sekitar cabang regional/cabang lain pada proses seleksi mitra pemasok barang-barang kebutuhan operasional harian.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut kami lakukan untuk menjamin kualitas pasokan barang dan jasa yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pemegang saham maupun kepada para pemangku kepentingan lainnya, khususnya para pelanggan. Terjaminnya kualitas barang, jasa dan khususnya tenaga *outsourcing*, akan membantu meningkatnya kualitas layanan dan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Oleh karenanya kami senantiasa berupaya memastikan pelaksanaan proses seleksi maupun penilaian kinerja para mitra pemasok secara berkala, transparan dan akuntabel. Sebagaimana diuraikan lebih mendalam pada Bab – Tata Kelola Keberlanjutan, sub-bab Hubungan Dengan Mitra Pemasok/Vendor, kami menerapkan 2 mekanisme proses evaluasi mitra/rekanan, yakni: Evaluasi tahunan dan Evaluasi Incidental. Sesuai proses seleksi dan evaluasi yang dilakukan, selama tahun 2016 terdapat 95 perusahaan penyedia jasa pekerja yang mengadakan hubungan kerjasama dengan Maybank Indonesia. Sementara perusahaan penyedia barang-barang kebutuhan operasional harian lebih banyak lagi yang kami pilih dan kami jadikan mitra.

### MENDUKUNG PENGEMBANGAN NASABAH SESUAI SEGMENT USAHA

Peningkatan nilai perolehan ekonomi Maybank Indonesia di tahun 2016 adalah hasil dari implementasi strategi pengembangan usaha, yang meliputi pendalaman *Indonesian Regional Transformation* (IRT), reprofiling nasabah Perbankan Global dan redefinisi segmen Bisnis Bank disertai upaya cross-selling yang semakin intensif.

### GROWING WITH OUR PARTNERS

We believe that the quality of our relationship with suppliers and business partners has favorable impacts to the national and regional economic development. Therefore, it has always been important for us to build short and long-term relationship with the suppliers and manpower vendors, and to raise the quality of that relationship by applying the fundamental principles of efficient, effective, open and competitive procurement as well as non-discriminatory and accountable. To optimize the impact of efficiency and support the development of the local economy, we prioritize and carefully select the participation of interested partners/vendors from local areas nearby our regional or branch offices during the selection process of the partners and suppliers of our daily operational needs.

Those principles are rigorously carried out in order to ensure the quality of goods and services that are accountable to the shareholders and other stakeholders, in particular our customers. Ensuring that we only receive quality goods, services, and especially outsourced personnel, will improve our service quality and create a positive customer experience.

Therefore, we consistently endeavor to ensure that our selection and performance assessment of vendors are carried out regularly, transparently, and accountably. As detailed under the Supplier/Vendor Relationship sub-chapter in the Sustainability Governance Chapter, we apply two evaluation mechanisms: annual and incidental evaluation. Based on our selection and evaluation process, in 2016 there were 95 manpower agents that we officially recognize as Maybank Indonesia's vendors. We also worked many other vendors that supplied our daily operational needs.

### SUPPORTING CUSTOMER GROWTH IN LINE WITH THEIR BUSINESS SEGMENTS

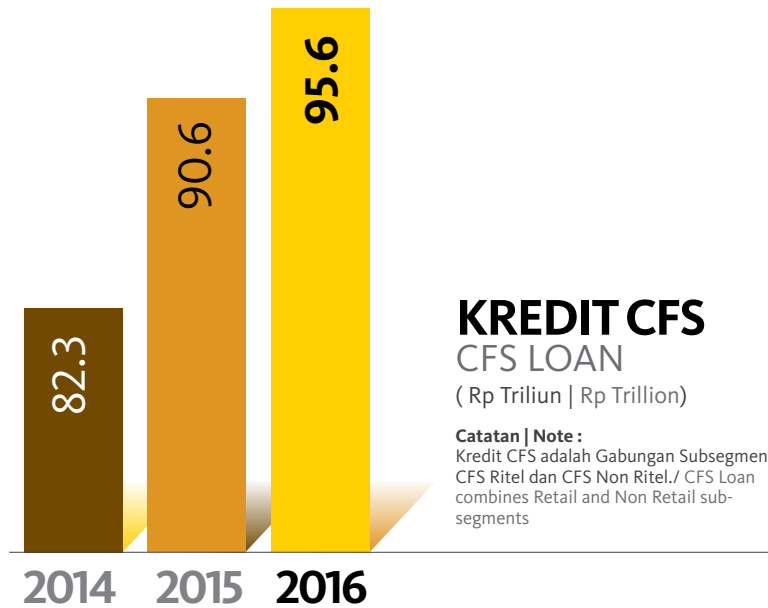
The improvement in economic value generated in 2016 was the result of implementation of business development strategies, which consisted of Indonesian Regional Transformation (IRT) program, Global Banking customer reprofiling, Business Banking redefining, and intensive cross-selling activities.

## Bermitra dan Berkembang Bersama

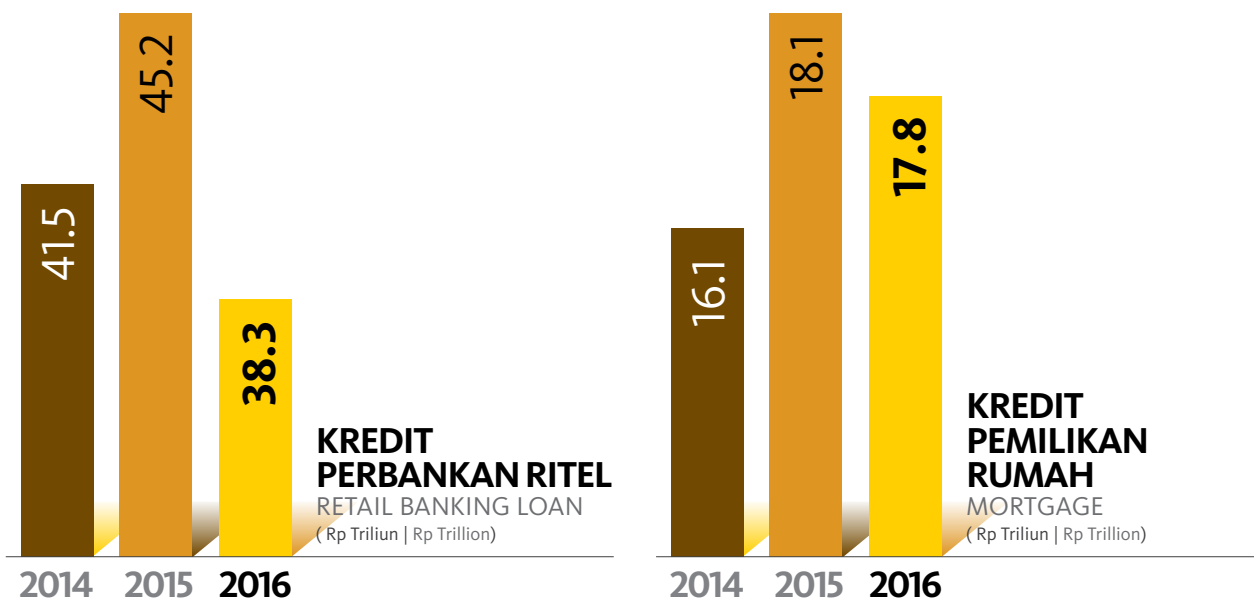
Work Together, Grow Together

Berikut portofolio Maybank Indonesia dalam mendukung pengembangan usaha nasabah sesuai segmen usaha yang dijalani. **[FS-6]**

The following are Maybank Indonesia's portfolio, through which we helped customers to grow their businesses. **[FS-6]**

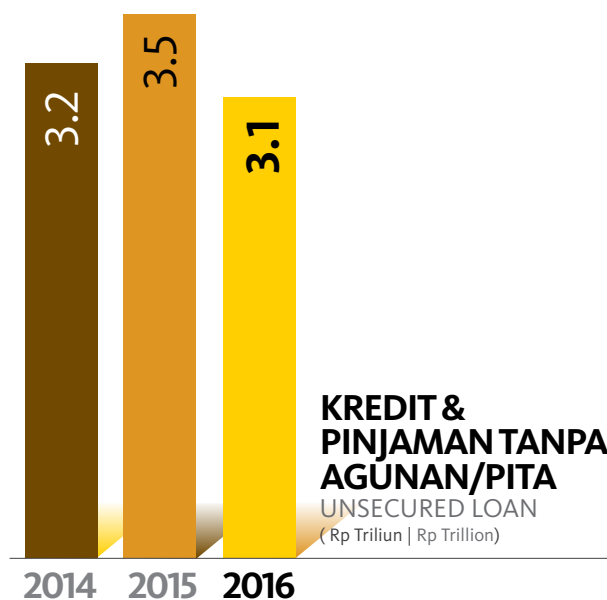
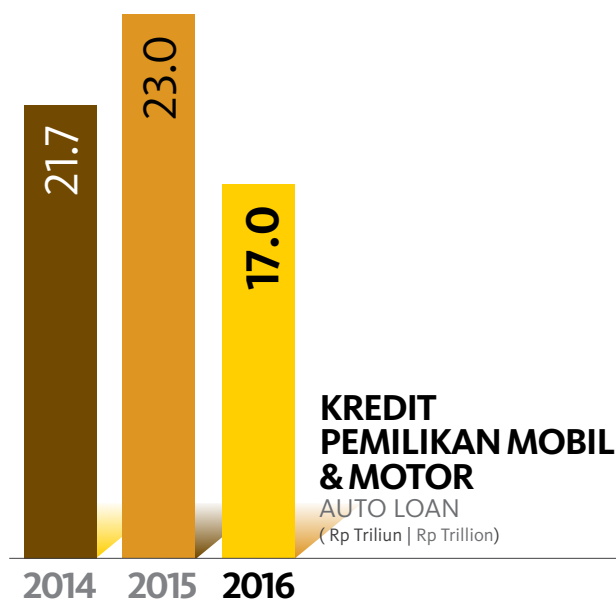


### CFS Retail | CFS Retail

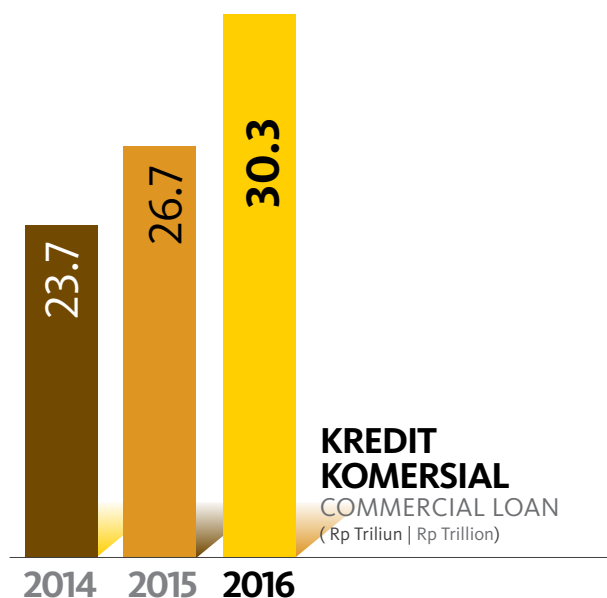
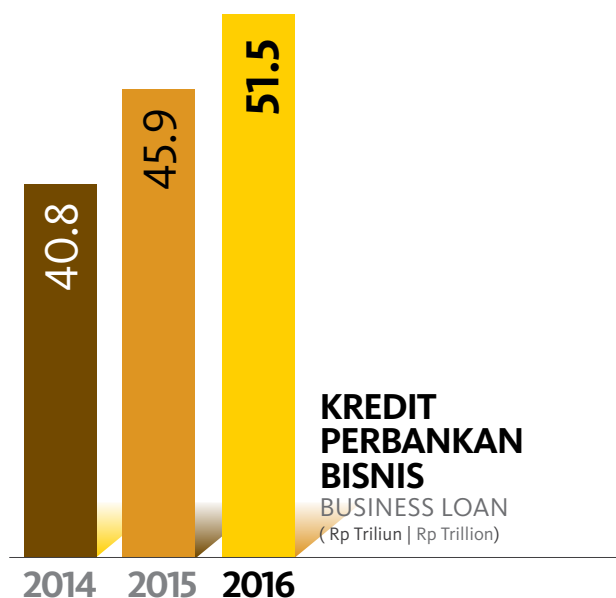




## Bermitra dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together

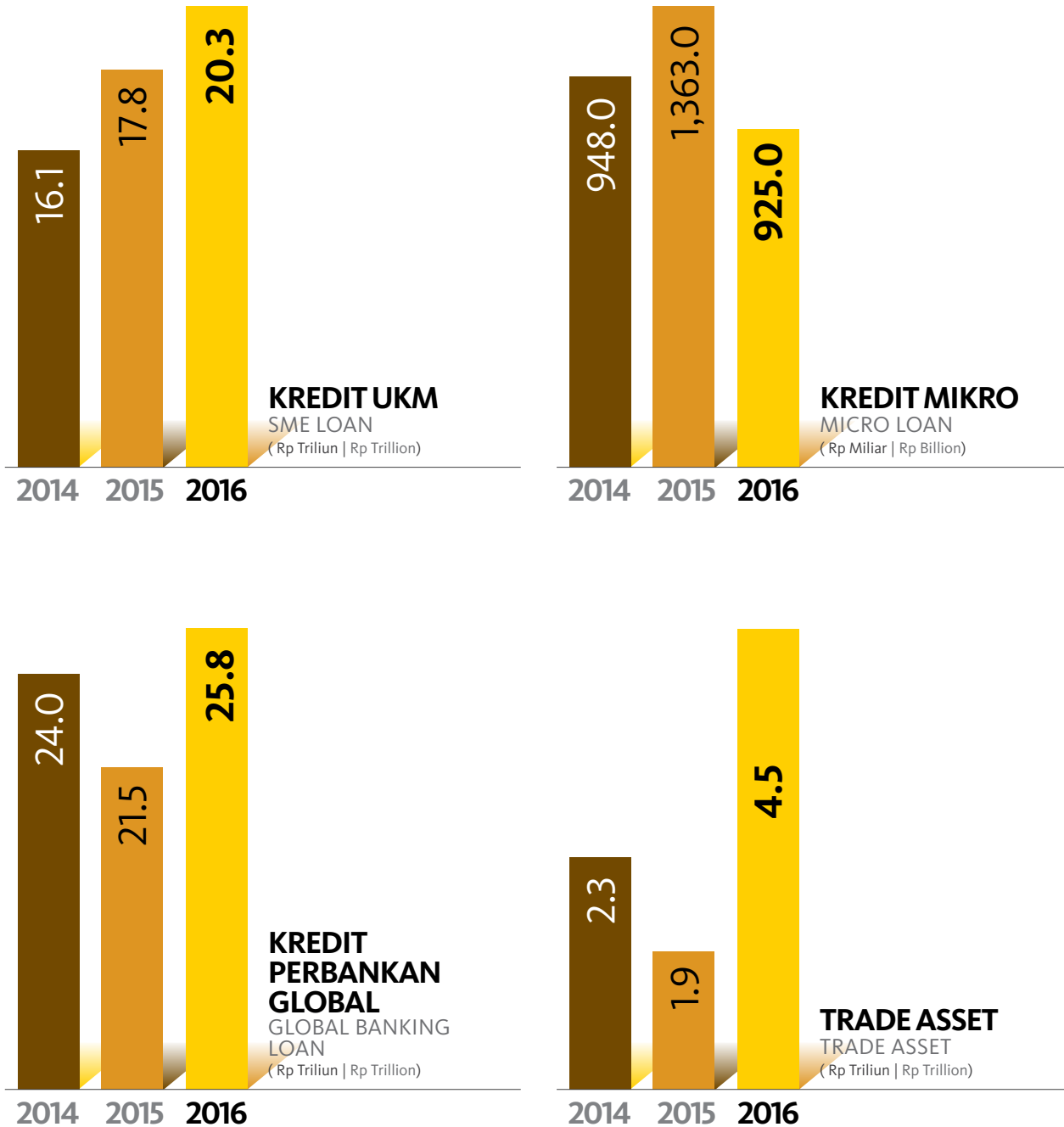


### CFS Non Retail | CFS Non Retail

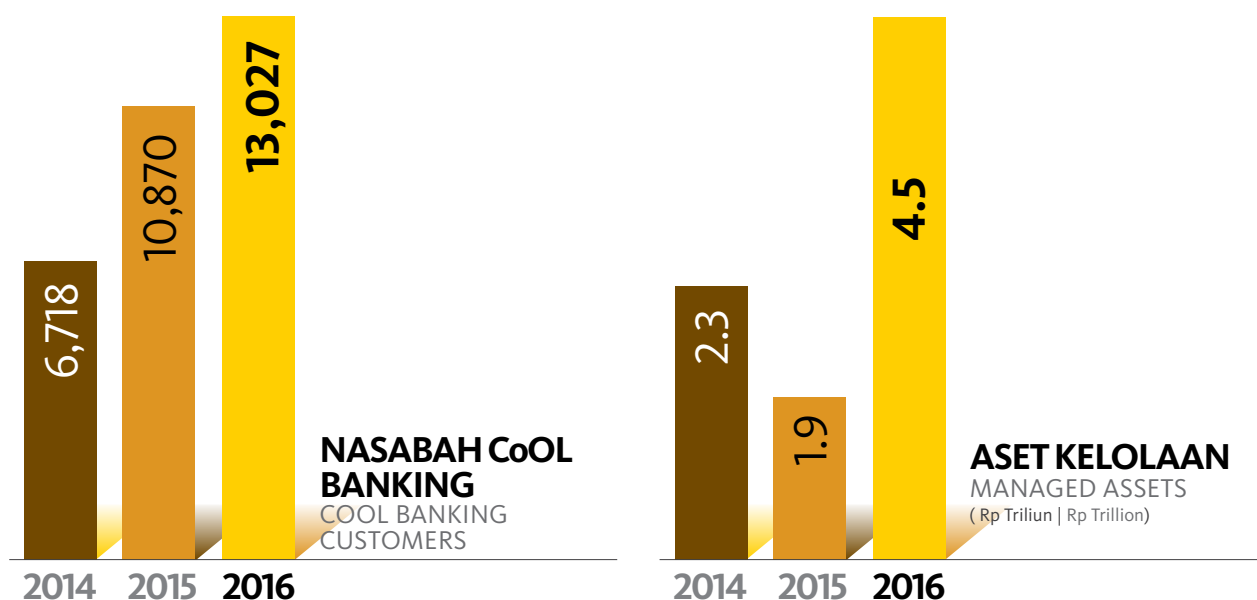


## Bermitra dan Berkembang Bersama

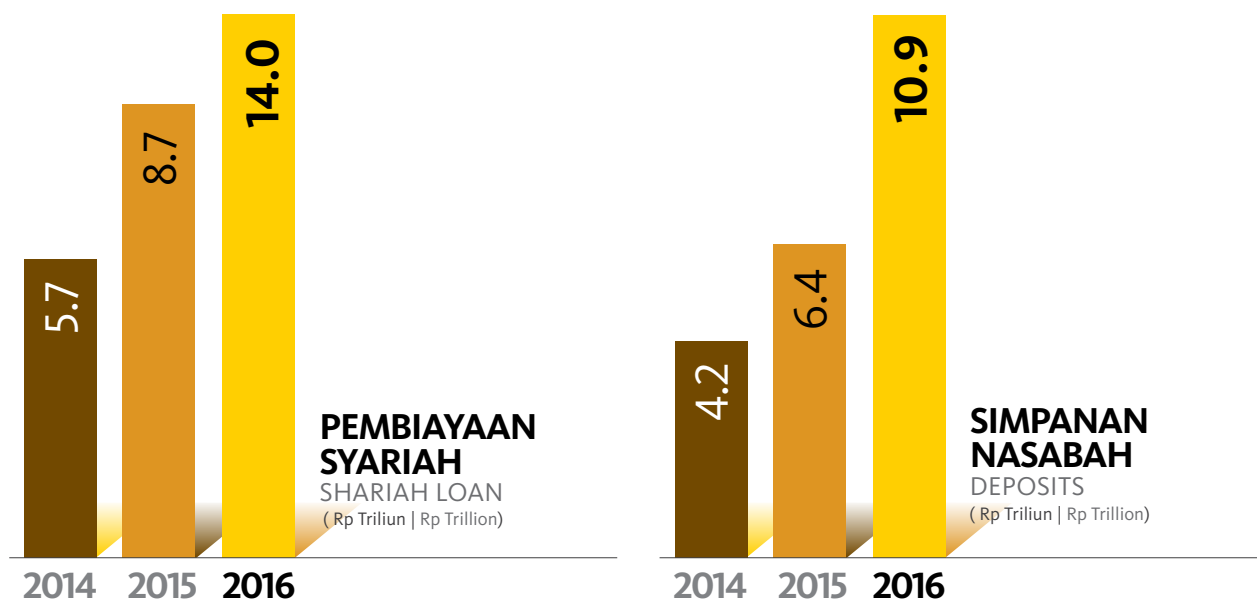
Work Together, Grow Together



## Bermitra dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together

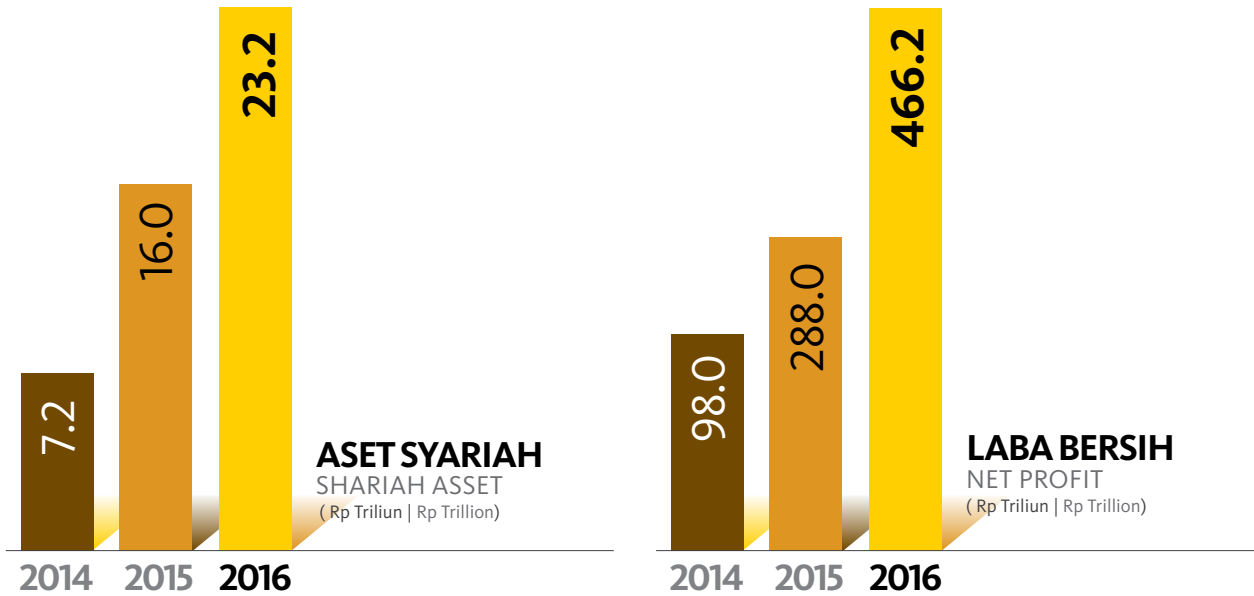


### Perbankan Syariah | Shariah Banking



## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together



### IKHTISAR KINERJA KEUANGAN

Adapun ringkasan kinerja keuangan Maybank Indonesia, adalah sebagai berikut.

### FINANCIAL PERFORMANCE HIGHLIGHT

The following section presents the highlight of Maybank Indonesia financial performance.

PATAMI

**Rp1,9** Triliun

PATAMI: Rp1.9 Trillion

**Naik  
71,0%**

Up 71.0%

- Kenaikan signifikan PATAMI hingga sebesar 71% didukung oleh pertumbuhan pendapatan yang kuat karena membaiknya NIM, yang didukung oleh membaiknya pengelolaan likuiditas dan keberhasilan pengendalian biaya.
- Merupakan perolehan laba bersih tertinggi sepanjang sejarah Maybank Indonesia
- Pengelolaan biaya yang efektif membuat Bank mampu membatasi laju pertumbuhan biaya, hanya naik sebesar 1,7%, lebih rendah dari laju inflasi yang sebesar 3,02%.
- ROE naik menjadi 11,85% dari 8,47% in 2015
- ROA membaik menjadi 1,60% dari 1,08% in 2015
- Significant increase of 71% in PATAMI on the back of strong income growth driven by improved NIM, as a result of improved liquidity management and successful cost control
- Maybank Indonesia's record-high net income
- Effective cost management enabled the Bank to control cost increase, which was up by only 1.7%, lower than inflation rate at 3.02%.
- ROE rose to 11.85% from 8.47% in 2015
- ROA improved to 1.60% from 1.08% in 2015

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

### Kredit

**Rp115,7**  
Triliun

Credit:  
Rp115.7 Trillion

**Naik**  
**2,9%**

Up 2.9%

- Kenaikan outstanding kredit dikontribusikan oleh pertumbuhan 20,5% pinjaman pada segmen Global Banking sebagai wujud keberhasilan program re-profiling nasabah korporasi.
- Segmen CFS (Community Financial Services) turun tipis 1,3%.
  - CFS Non Ritel naik 12,3%.
  - Portofolio CFS Ritel turun 15,1%, sejalan dengan melemahnya daya beli konsumen.
- NPL Gross membaik menjadi 3,42% dari 3,67% di tahun 2015.
- The growth of outstanding credit mainly derived from 20.5% growth in Global Banking loans, reflecting the success of corporate customer re-profiling program
- CFS (Community Financial Services) segment slightly decreased by 1.3%
  - CFS Non Retail rose by 12.3%.
  - CFS Retail portfolio decreased by 15.1%, following weak consumer purchase
- NPL Gross improved to 3.42% from 3.67% in 2015.

### Simpanan:

**Rp118,9**  
Triliun

Customer Deposit:  
Rp118.9 Trillion

**Naik**  
**3,0%**

Up 3.0%

- Total deposito nasabah naik 3,0% menjadi Rp118,9 triliun selaras dengan pertumbuhan kredit.
- Saldo Rekening Giro naik 26,5% dari Rp16,2 triliun menjadi Rp20,4 triliun.
- Rasio Casa membaik menjadi 38,71% dari 36,16% di tahun 2015.
- NPL Gross membaik menjadi 3,42% dari 3,67% di tahun 2015.
- Rasio LDR (Bank saja) dalam kondisi sehat sebesar 88,92%.
- Rasio LFR (Bank saja) sebesar 88,24%.
- Total customer deposits rose by 3.0% to Rp118.9 trillion in line with credit growth
- The balance of Demand Deposits grew by 26.5% from Rp16.2 trillion to Rp20.4 trillion
- CASA ratio improved to 38.71% from 36.16% in 2015
- NPL Gross improved to 3.42% from 3.67% in 2015.
- LDR (Bank only) stood at a strong 88.92%
- LFR (Bank only) stood at 88.24%

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

<p>Aset Syariah:</p> <p><b>Rp23,2</b> Triliun</p> <p>Shariah Asset: Rp23.2 Trillion</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenaikan terbesar dari seluruh UUS, dan berada di peringkat 5 pada Sektor Perbankan Syariah (Per Nov 2016)</li> <li>• Perbankan Syariah melanjutkan kinerja mengesankan di tahun 2016, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aset tumbuh 45,3% dari Rp16,0 triliun menjadi Rp23,2 triliun.</li> <li>• Pembiayaan naik 61,2% menjadi Rp14,0 triliun, berkontribusi sebesar 12,1% terhadap total kredit Bank di tahun 2016.</li> <li>• Pendanaan naik 70,9% menjadi Rp10,9 triliun, berkontribusi sebesar 9,2% terhadap total pendanaan Bank di tahun 2016.</li> </ul> </li> <li>• Achieved the highest growth in the national shariah sector. Maybank Indonesia's UUS was ranked fifth in the Shariah Banking Sector (per November 2016)</li> <li>• Shariah banking continued its impressive growth in 2016: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asset grew by 45.3% from Rp16.0 Trillion to Rp23.2 Trillion.</li> <li>• Financing rose by 61.2% to Rp14.0 Trillion, contributing 12.1% to the Bank's total credit in 2016</li> <li>• Funding rose by 70.9% to Rp10.9 Trillion, contributing around 9.2% to the Bank's total funding in 2016.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Naik 45,3%</b></p> <p>Up 45.3%</p>	

<p>Total Aset:</p> <p>Tumbuh <b>5,7%</b></p> <p>Total Asset: Up 5.7%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total aset Maybank Indonesia tumbuh 5,7% menjadi Rp166,7 triliun.</li> <li>• Posisi modal semakin kuat dengan CAR per 31 Desember 2016 adalah 16,77%, sedangkan CAR Tier1 sebesar 13,27%</li> <li>• Maybank Indonesia's total assets grew by 5.7% to Rp166.7 Trillion.</li> <li>• Capital position improved to 16.77% per 31 December 2016 with CAR stood at 16.77% and CAR Tier 1 stood at 13.27%</li> </ul>
<p>Total Modal:</p> <p>Tumbuh <b>20,8%</b></p> <p>Total Capital Grow 20.8%</p>	

## Bermitra dan Berkembang Bersama Work Together, Grow Together



### **MENDUKUNG PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN INKLUSIF** **[FS-7, FS13, FS-14]**

Menjunjung tinggi misi “*Humanising Financial Services*”, kami berkomitmen untuk senantiasa memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Kami menyediakan produk perbankan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, bahkan kepada nasabah-nasabah mikro yang belum mengenal layanan perbankan dalam mengembangkan usaha dan mendukung kegiatan sehari-hari yang dilakukannya.

Untuk nasabah-nasabah pemula dan nasabah-nasabah dari sektor usaha mikro tersebut kami mengembangkan layanan perbankan inklusif, yakni suatu bentuk pendalaman layanan keuangan (*financial service deepening*) yang ditujukan kepada masyarakat *in the bottom of the pyramid*, yaitu mereka dengan pendapatan rendah dan tidak teratur, tinggal di daerah terpencil, orang cacat, buruh yang tidak mempunyai dokumen identitas formal, dan masyarakat pinggiran, untuk memanfaatkan produk dan jasa keuangan formal seperti sarana menyimpan uang yang aman, transfer, menabung maupun pinjaman dan asuransi (Bank Indonesia).

### **SUPPORTING INCLUSIVE BANKING SERVICES** **[FS-7, FS13, FS-14]**

With a mission of “*Humanising Financial Services*”, we are committed in providing consistent excellence in service to our customers through offering quality banking products to meet our customers’ needs, including potential and micro customers that are less familiar with the roles of banking services in supporting their business and daily activities.

Inclusive banking services have been developed for potential and first-time customers in the micro sector, in which we exercise financial services deepening. Our targets are those in the bottom of the pyramid – people with the lowest and mostly irregular incomes, people living in rural communities with disabilities, blue-collar workers who do not possess complete documentation and marginalized groups. We make it our mission to help/assist them by providing access and convenience in using (our inclusive) financial products and services, such as savings, transfer facilities, loans and insurance (Bank Indonesia).

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

Dalam rangka meningkatkan layanan perbankan inklusif bagi masyarakat Indonesia, Maybank Indonesia tidak saja menyediakan produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah, tapi juga mengupayakan pelatihan dan kemudahan para calon nasabah, terutama masyarakat marginal agar mereka mendapatkan layanan perbankan tanpa harus meninggalkan tempatnya beraktivitas dalam waktu lama. Untuk itu, kami mengembangkan berbagai layanan keuangan mikro yang dirancang khusus untuk komunitas seperti PIJAR, layanan keuangan untuk wirausahawan, layanan untuk Tenaga Kerja Indonesia, layanan keuangan untuk komunitas pasar dan lain-lain.

Melalui berbagai pendekatan tersebut, inklusi keuangan, khususnya layanan perbankan bagi kelompok masyarakat marginal dapat diberikan, dengan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. **[G4-DMA]**

In improving inclusive banking services for the Indonesian people, Maybank Indonesia provides not only products tailored to the specific needs of the segment, but also training and other means of conveniences. Those targeted by inclusive banking program, especially marginalized group, should be able to access banking services without having to leave their place of activities for a long period of time. Therefore, we have developed various micro products services, such as PIJAR and services for small entrepreneurs, migrant workers, traditional markets, etc.

Through these approaches, financial inclusion, particularly in terms of delivering banking services for marginalized groups, can be realized – bringing products and services that are suitable to their needs. **[G4-DMA]**

**14,1%**

Pertumbuhan Portofolio UKM tahun 2016  
Growth of SME Portfolio in 2016

**Rp 20,3 Triliun/  
Trillion**

Portofolio UKM per Desember 2016 dari Rp17,8 triliun per Desember 2015  
SME Portfolio per December 2016, from Rp17.8 trillion per December 2015

**Rp 902 Miliar/  
Billion**

Portofolio Mikro PIJAR per Desember 2016  
PIJAR Micro Portfolio per December 2016

### SEKTOR MIKRO

Kami mendukung pengembangan segmen usaha mikro & kecil melalui pelaksanaan konsep *community empowerment banking* yang berkualitas. Strategi yang dijalankan adalah membentuk, membina dan mengembangkan komunitas bisnis mikro baik secara langsung maupun bekerjasama dengan pihak ketiga (Principal) melalui pemberian edukasi pengelolaan usaha dan keuangan, sehingga pelaku bisnis mikro berkesempatan mengakses lembaga keuangan/perbankan (*bankable*).

Kami juga memiliki Program Sahabat BPR, yang membangun kemitraan dengan BPR & Koperasi serta lembaga keuangan lain untuk pemberdayaan usaha mikro. Program ini kami lengkapi dengan layanan *cash management* dan/atau payment gateway bagi BPR melalui CoOL Banking dan modal kerja bagi BPR guna memenuhi kebutuhan likuiditas nasabah. Secara berkelanjutan, kami melakukan penyempurnaan Program Sahabat BPR agar menjadi lebih menarik dan bersaing di pasar *financial linkage*, namun tetap mengedepankan prinsip *prudent banking*.

### MICRO SECTOR

Community empowerment banking is the concept we employ to develop micro and small business segments. Our strategy consists of developing, assisting and growing micro business communities directly and indirectly (in cooperation with Principals/third party), training them in business and financial management, and helping them to be bankable in order for them to access banking/financial services.

We also offer SAHABAT BPR program, a partnership with BPR (People's Credit Bank), cooperatives, and other financial institutions to empower micro businesses. This program includes features such as cash management and/or payment gateway for BPRs using CoOL Banking. We also support BPRs by providing working capital so that they can meet their customers' liquidity needs. From time to time, we refine Sahabat BPR program to make sure it stays attractive and competitive in the financial linkage market, whilst maintaining prudent banking principle.



## Bermitra dan Berkembang Bersama

### Work Together, Grow Together

Kami melengkapi layanan perbankan mikro dengan merealisasikan program pembinaan dan pembinaan para pelaku usaha mikro. Salah satunya bekerja sama dengan Maybank Foundation, kami melakukan pembinaan melalui program RISE (*Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship*), melibatkan Dinas Sosial Jakarta, D.I. Yogyakarta guna memberikan literasi keuangan bagi penyandang tuna daksa sehingga dapat dilengkapi dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam mengelola bisnis & keuangan secara mandiri.

### Literasi Keuangan Untuk Mendukung Sektor Mikro [FS16]

Kami menunjukkan komitmen pengembangan sektor keuangan dengan menyelenggarakan berbagai program edukasi keuangan kepada masyarakat marginal maupun kepada para siswa sekolah dasar, sekolah menengah bahkan mahasiswa.

Program-program edukasi literasi perbankan dan keuangan inklusif di tengah-tengah masyarakat yang kami lakukan diantaranya adalah:

- Pendirian koperasi hijau di kawasan lereng G. Merapi, dimana selain pelatihan pemasaran dan pengembangan pertanian organik, kami juga mendukung program literasi keuangan melalui kegiatan simpan pinjam untuk 1.080 anggota Koperasi Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM), sebuah koperasi serba usaha yang berkomitmen pada pelestarian lingkungan.
- Pelatihan 400 penenun di 4 kabupaten secara bertahap selama 3 tahun, dimana program ini selain ditujukan sebagai upaya untuk melestarikan warisan nenek moyang, juga kami gunakan untuk memberdayakan penenun dengan pelatihan literasi keuangan, penggunaan warna alami yang lebih ramah lingkungan, dan pelatihan pembuatan motif baru.
- Program edukasi perbankan untuk 45 mahasiswa dari 28 Perguruan Tinggi melalui program magang Maybank Internship. Selain itu literasi keuangan kepada 3.480 orang siswa dan murid-murid sekolah dasar dan menengah, melalui program Global CR Day.
- Edukasi Keuangan kepada Siswa-siswi di Gianyar - Bali, melalui program CSR yang melibatkan karyawan Maybank, dengan tujuan edukasi pentingnya menabung sejak dini melalui *storytelling* buku cerita "Semut yang Rajin Menabung".
- Program literasi keuangan pada anggota Koperasi Mitra Duafa dan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil.

Our micro banking services are complemented with training and educational programs for micro business players. In cooperation with Maybank Foundation, amongst other, we carried out the RISE (*Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship*) program. Involving the Social Affairs Office of Province, D.I. Yogyakarta Province, RISE provides financial literacy education to people with physical disabilities, sharing the knowledge and skills to independently run business and financial management.

### Financial Literacy for the Micro Sector [FS16]

Not only through our products and services, our commitment to develop the financial sector is also well reflected in numerous financial education programs that we delivered for marginal communities and students across all levels of the education.

Our banking literacy and financial inclusion education programs for communities include:

- Established a green cooperative in Mount Merapi area where we provided organic farming and development training and facilitated a financial literacy program through loan and deposit program for 1,080 members of cooperative Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM), a cooperative committed to environmental preservation.
- Trained 400 weavers in 4 locations on a 3-year exponential basis, aiming to not only preserve our cultural heritage but also to empower local weavers by providing training activities in financial literacy, use of Eco-friendly natural dye, and new designs.
- Banking education program through Maybank Internship, delivered to 45 students from 28 universities. The Bank also delivered financial literacy education to 3,480 primary and secondary students during Global CR Day.
- Financial education for students in Gianyar, Bali. Carried out CSR program that involved Maybank's employees, in teaching the importance of savings through fun storytelling, titled "The Diligent Ant".
- Financial literacy education for members of Mitra Duafa Cooperative and Women's Association of Small Business Assistance (ASPPUK).

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

- Literasi keuangan untuk Wartawan melalui *Journalist Training* guna meningkatkan wawasan dan pengetahuan dengan mengangkat topik aspek-aspek perbankan tertentu, sehingga dapat menyampaikan berita terkait aspek-aspek perbankan tersebut kepada masyarakat secara benar dan informatif.

Sebagai bagian dari literasi keuangan, kami telah menyediakan produk yang sesuai untuk membangun kesadaran anak-anak untuk menabung dan berinteraksi dengan perbankan. Produk tersebut dinamakan Tabungan SuperKidz. Sebagai produk sarana edukasi, penabung tidak dikenai biaya administrasi dengan setoran awal yang ringan. Penabung juga akan memperoleh kartu ATM / debit bebas biaya dan mendapatkan bunga harian. Kartu ATM/ debit Tabungan SuperKidz dapat digunakan untuk transaksi perbankan umum seperti pembayaran dan tarikan tunai.

[G4-FS8]

- Financial literacy education for journalists through Journalist Training to improve journalists' knowledge and insights on certain banking aspects, helping to ensure that the public receive accurate information.

As part of the financial literacy program, we offered a suitable product for young children as a way to teach them to save and familiarize them with banking services. SuperKidz is an educational product that is free from administration fee and requires only small amount of initial deposit. Depositors will receive ATM/debit card free of fees and will enjoy the benefit of daily interest. SuperKidZ ATM/debit card can be used for general banking transactions e.g. payment and cash withdrawal.

[G4-FS8]



## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

### PROGRAM PEMBIAYAAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN

Telah lama Maybank Indonesia memberi perhatian lebih pada upaya pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi sebagai salah satu pilar potensial dalam mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa. Kami memberi dukungan pengembangan kompetensi ini melalui upaya penciptaan layanan keuangan inklusif berbasis komunitas. Pemberdayaan perempuan juga menjadi bagian pengembangan bisnis Bank sehingga menciptakan sinergi antara komunitas dan Maybank Indonesia. **[G4-DMA]**

### Program Pengembangan Usaha Bersama KOMIDA

Maybank Indonesia dengan dukungan dari Maybank Foundation memberikan dana bergulir kepada Yayasan Mitra Duafa (YAMIDA) yang kemudian disalurkan kepada anggota Koperasi Mitra Duafa (KOMIDA) dalam bentuk micro financing di tiga area yaitu Jonggol (Jawa Barat), Sragen dan Kulon Progo (Jawa Tengah). Total anggota Komida pada ketiga area tersebut adalah 7.659 orang, dengan jumlah nasabah yang menjadi *client* adalah 7.452 orang. Tujuan dukungan pendanaan adalah membantu mengentaskan kemiskinan dengan memberdayakan perempuan untuk menjadi mandiri, mumpuni secara ekonomi, mendapatkan penghasilan lebih, serta meningkatkan pengetahuan dan kualitas hidup mereka.

Dengan mengadopsi model pembiayaan Grameen Bank, program pemberdayaan yang dijalankan oleh Komida adalah berupaya merangkul perempuan Indonesia yang berkeinginan merintis pengembangan usaha dengan menyediakan pinjaman modal awal, walaupun usaha tersebut belum dijalankan. Hingga akhir tahun 2016 jumlah penerima manfaat dari program tersebut adalah sebanyak 6.821 perempuan, sementara dana hibah yang disalurkan ditahun 2016 adalah sebesar Rp1 miliar.

### Pengembangan Tenun Tradisional Melalui Maybank Women Eco Weavers

Sejak tahun 2015, kami mulai mendukung program "Maybank Women Eco Weavers", yaitu program pemberdayaan perempuan penenun pemula dengan menggunakan pewarna alami hingga 3 tahun ke depan. Tujuannya adalah mempromosikan dan meningkatkan eksistensi tenun tradisional ke tingkat global dengan mengindahkan pola yang berkelanjutan serta menciptakan kemandirian ekonomi dan keuangan inklusi bagi para penenun perempuan.

### FINANCING PROGRAM, EMPOWERING WOMEN

Maybank Indonesia has been an avid supporter of women empowerment in the economy and financial sector. Women constitute this nation's important economic pillar and we are committed to unlocking their potentials by delivering community-based inclusive financial services. Women empowerment is also an integral part of the Bank's business development, creating a synergy between the communities and Maybank Indonesia. **[G4-DMA]**

### Business Development with KOMIDA

With the support from Maybank Foundation, Maybank Indonesia granted a revolving fund to Yayasan Mitra Duafa (YAMIDA), which is then extended to members of Koperasi Mitra Duafa (KOMIDA) in the form of micro financing in three locations; Jonggol (West Java), Sragen & Kulon Progo (Central Java). KOMIDA has a total of 7,659 members in the three locations, with 7,452 members becoming customers or clients. Such loan is aimed to help eradicate poverty by empowering women to be financially independent and economically capable, earn higher income, improve their knowledge and live a better quality of life.

Adopting Grameen Bank financing model, the program with KOMIDA targets Indonesian women who are looking to grow their businesses. This program provides capital loan in the beginning, even when the business has not commenced. Until end of 2016, 6,821 women have benefitted from this program. A total of Rp1 billion of grants were channeled in 2016 alone.

### Maybank Women Eco Weavers, Enhancing Traditional Tenun

In 2015, we started the "Maybank Women Eco Weavers" program, a three-year women empowerment program for beginner weavers that promotes the use of natural dye. The goal is to promote and enhance the traditional weaving technique and its products, tenun textile, to the global market whilst applying a sustainable approach. For the women weavers, this program aims to enable them to be financially independent and to provide them with financial inclusion.

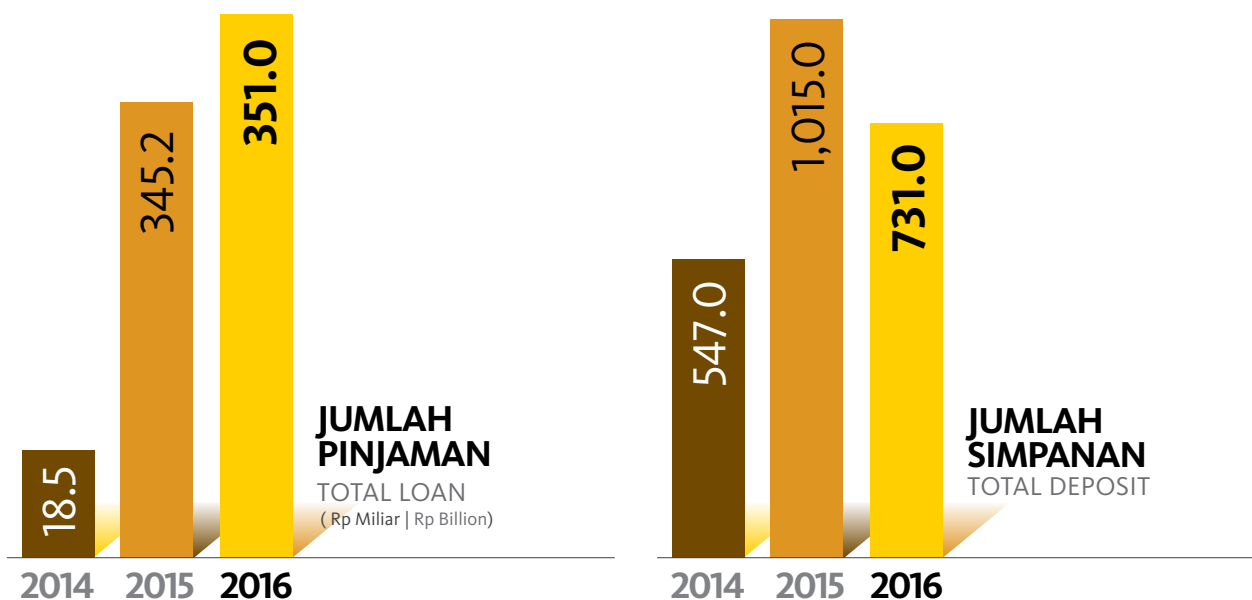
## Bermitra dan Berkembang Bersama

### Work Together, Grow Together

Program pemberdayaan ini dilaksanakan melalui Yayasan Maybank Indonesia yang didanai oleh Maybank Foundation bekerjasama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK). Sepanjang 2016, program ini memberikan pelatihan cara memenu, pembuatan motif tenun, pembuatan pewarna alami, marketing dan literasi keuangan, dengan target penerima manfaat 400 orang penenun perempuan. Jumlah dana yang disalurkan untuk kegiatan ini di tahun 2016 adalah Rp1,73 miliar.

This empowerment program, executed by Maybank Indonesia and funded by Maybank Foundation, works in partnership with the Women's Association of Small Business Assistance (ASSPUK). In 2016, this program provided training sessions in weaving techniques, motif development, natural dye techniques, marketing, and financial literacy. As many as 400 women weavers have benefitted from this program. Maybank Indonesia channeled Rp1.73 billion for Women Eco Weavers in 2016.

### Perkembangan Mass Acquisition - KPPA | Mass Acquisition - KPPA



### LAYANAN KEUANGAN BAGI TKI

Memperhatikan banyaknya masyarakat kecil yang mencari nafkah di luar negeri menjadi TKI namun belum maksimal dalam memberi peningkatan kesejahteraan diri maupun keluarga di desa yang ditinggalkan karena minimnya pemahaman dan akses layanan keuangan, Maybank Indonesia berkomitmen kuat untuk membantu.

Untuk membantu peningkatan kesejahteraan para pahlawan devisa ini, kami mengembangkan produk layanan keuangan yang khusus dirancang untuk kebutuhan TKI. Pengembangan produk tersebut juga diiringi dengan upaya edukasi literasi keuangan bagi TKI maupun keluarganya di kantong-kantong TKI di Indonesia. **[G4-DMA]**

### FINANCIAL SERVICES FOR INDONESIAN MIGRANT WORKERS

There is a large number of Indonesians working as migrant workers overseas. Despite their sacrifice, there seems to be very little to no improvement in terms the quality of lives they and their family members live. Their lack of knowledge and access to financial services attribute to this problem. With that in mind, Maybank Indonesia is committed to help.

In order to facilitate these TKIs, we have developed a series of financial services and products designed specifically to meet their needs. We also provide financial literacy education for the TKIs and their family members in regions where they mainly come from. **[G4-DMA]**

## Bermitra dan Berkembang Bersama

Work Together, Grow Together

### KUR TKI

Mulai tahun 2015 lalu Maybank Indonesia dipercaya menjadi salah satu Bank Pelaksana Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) bagi Tenaga Kerja Indonesia sesuai penunjukkan Keputusan Menko Bidang Perekonomian No.188 tahun 2015 tanggal 30 Oktober tentang Penetapan Penyalur Kredit Usaha Rakyat dan Perusahaan Penjamin Kredit Usaha Rakyat.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Penempatan Tenaga Kerja Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kapasitas TKI dalam pengelolaan keuangan dan memulai kewirausahaan sebagai langkah selanjutnya, agar mereka mampu meningkatkan taraf hidup yang lebih sejahtera.

Dalam pelaksanaannya Maybank Indonesia bersinergi dengan Grup Maybank terutama dengan mengoptimalkan platform regional yang dimiliki Grup Maybank, yang memiliki kekuatan jaringan di beberapa pasar utama (*key market*), termasuk di Malaysia, Singapura Hong Kong dan Brunei Darussalam, dimana banyak TKI bekerja di negara-negara tersebut.

### KUR Penempatan TKI

Bekerja sama dengan Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS), Maybank Indonesia memberikan pembiayaan TKI dengan skema Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pembiayaan ini dapat digunakan TKI untuk modal berangkat ke negara tujuan. Plafon yang disediakan berkisar sampai dengan Rp25 juta dengan tenor s/d 8 bulan. Program ini *di-bundling* dengan pembukaan rekening tabungan di Indonesia dan negara tujuan.

Dengan KUR, biaya pemberangkatan yang harus ditanggung TKI menjadi lebih rendah karena sebelumnya TKI harus meminjam uang dengan bunga tinggi. Dengan disertai sistem keuangan terpadu untuk membuka rekening sebelum pemberangkatan nantinya gaji yang diterima akan langsung masuk ke rekening sehingga budaya konsumtif bisa dibatasi dan berganti menjadi kebiasaan produktif.

### Kredit Mikro untuk TKI Purna

Kami menyediakan fasilitas TKI Purna bagi TKI yang telah menyelesaikan kontraknya di luar negeri dan memutuskan untuk kembali ke Indonesia serta berwirausaha. Program ini bertujuan untuk mendukung program pengentasan kemiskinan dan meningkatkan taraf hidup para purna TKI dengan bekerja sama dengan mitra strategis Maybank Indonesia. Pemberdayaan ini termasuk membuka akses dan meningkatkan kapasitas TKI dalam hal pengelolaan keuangan, keterampilan, pemasaran dan memulai kewirausahaan.

### TKI MICRO CREDIT

In 2015, Maybank Indonesia was honored to be trusted as one of the providers of People's Business Credit (KUR) for Indonesian Migrant Workers. This appointment was pursuant to the Decision of the Coordinating Minister of Economic Affairs No. 188 of 2015 dated 30 October on the Providers of People's Business Credit and Underwriters of People's Business Credit.

KUR for TKI aims to improve TKIs' capacity in managing their finances so that they may start their own businesses and improve their livelihoods.

Maybank Indonesia has synergized with the Maybank Group to deliver this program particularly by leveraging the Group's regional platform with strong presence in several key markets, including in Malaysia, Singapore, Hong Kong, and Brunei Darussalam – the main TKI host countries.

### KUR for TKI Placement

Partnering with Private Employment Agencies (PPTKIS), Maybank Indonesia provides KUR to TKIs who need to finance their deployment. The program, offering maximum loan of Rp25 million and up to 8 months tenor, is bundled with savings account product in Indonesia and in destination country.

KUR significantly eases TKIs' departure costs; in the past, TKIs who had to look for credit would be imposed with high interest rates. Integrated with account opening facility prior to departure, this program also enables TKIs to have their salaries transferred directly to their savings, which greatly help them in controlling their expenses and promoting productive habit of savings at the same time.

### Micro Credit for Ex-TKIs

This product is designed for TKIs who have completed their contracts and have decided to return to Indonesia to start a business. It aims to support poverty reduction program and improves the livelihoods of TKIs. Cooperating with a number of Maybank Indonesia's strategic partners, this product is also an empowerment program that provides access, capacity building in financial management, skills development, marketing, and entrepreneurial training for TKIs.



# Komitmen Memberikan Pelayanan Terbaik

Committed to Provide the  
Best Services



## Rasio Kecukupan Modal (CAR)

Capital Adequacy Ratio (CAR)

# 16,98%



# Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

## Growing With Quality Service

- 96 **Memastikan Produk yang Berkualitas**  
Ensuring Quality Product
- 97 **Marketing Communication**  
Marketing Communication
- 97 **Program-Program Awareness dan Peningkatan Layanan**  
Awareness and Service Improvement Events
- 100 **Transformasi Paradigma Kualitas Layanan**  
Service Quality Paradigm Transformation
- 102 **Menyediakan Kemudahan Akses**  
Providing Ease of Access
- 102 **Pengelolaan Pengaduan Nasabah**  
Customer Complaint Management
- 106 **Privasi Nasabah**  
Customers' Privacy
- 107 **Survei Kepuasan Pelanggan**  
Customer Satisfaction Survey
- 108 **Penghargaan**  
Awards

## Pertumbuhan Kredit

Growth in loan

# 3,0%

Kinerja penghimpunan dana untuk mendukung pertumbuhan kredit, yakni naik 3,0% menjadi sebesar Rp118,9 triliun, dengan CASA rasio berada pada angka sebesar 38,71%.

The performance of fund raising to support credit growth, which rose 3.0% to Rp118.9 trillion, with CASA ratio at 38.71%.

# 38,71%

## CASA Rasio

CASA Ratio



Sejalan dengan visi Maybank Group Maybank2020 sebagai *Customer Centric Organization*, Bank melakukan transformasi paradigma layanan dari Service Quality menuju Customer Experience. Mengiringi transformasi tersebut, Bank menetapkan Service Tagline 2016 “*Passionately Embracing Diversity, United in Uplifting Customer Experience*”, yang bermakna seluruh karyawan Maybank Indonesia harus memiliki semangat yang sama untuk menghadapi perbedaan dan tetap bersatu dalam visi yaitu meningkatkan pengalaman pelanggan yang baik terhadap Maybank Indonesia.

In-line with Maybank Group Maybank2020 vision as a customer Centric Organization, the Bank has transformed its paradigm from Service Quality to Customer Experience. In line with the transformation, the Bank has implemented the 2016 service tag line: “*Passionately embracing diversity, united in uplifting customers experience,*” which means that all Maybank Indonesia employees possess the same spirit in addressing diversity and stay in the same vision to improve good customers experience of Maybank Indonesia.

# TUMBUH DENGAN LAYANAN BERKUALITAS

Growing with Quality Services



## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

Sebagai bagian dari Group Maybank yang merupakan institusi finansial terbesar keempat di Asia Tenggara yang memiliki misi *Humanising Financial Services*, Maybank Indonesia berkomitmen untuk selalu memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya dengan menyediakan produk perbankan berkualitas yang sesuai kebutuhan dan mengedepankan perlindungan terhadap nasabah sebagai salah satu cara memenangkan persaingan.

Layanan dan perlindungan kepada nasabah dilakukan sejak desain produk keuangan, pemberian layanan, hingga menyelesaikan seluruh keluhan nasabah dengan sebaik-baiknya. Dalam pelaksanaannya, Bank senantiasa memastikan dipenuhinya peraturan dan persyaratan yang terkait dengan produk dan layanan keuangan dari regulator. **[G4-DMA]**

As part of Maybank Group, the fourth largest financial institutions in Southeast Asia with a mission of “Humanising Financial Services”, Maybank Indonesia is committed to always providing the best service to its customers in order to meet their financial services needs as well as prioritizing customer protection as one of the ways to increase competitiveness.

Customer service and protection are incorporated from the design phase of the financial products, service delivery to handling customers complains with the best possible way. In the implementation, the Bank always ensures it complies with the regulations and requirements on financial services and products from the regulators. **[G4-DMA]**



## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

### MEMASTIKAN PRODUK YANG BERKUALITAS [G4-PR3]

Dalam rangka memastikan kesesuaian produk dengan kebutuhan pelanggan, Bank menerapkan serangkaian tahapan berjenjang untuk memastikan produk dan jasa tersebut dapat diterima pelanggan, berguna untuk mendukung aktivitas pelanggan dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Bank melakukan evaluasi internal pada setiap produk baru sebelum dimintakan persetujuan dari Bank Indonesia.

Melalui evaluasi tersebut akan ditetapkan apakah produk tersebut murni produk perbankan atau tidak, termasuk menetapkan pihak yang bertindak sebagai agen penjualan produk dan penyelenggara produk.

Kriteria pengkajian produk yang harus dipenuhi, meliputi:

- Kejelasan manfaat produk yang ditawarkan kepada pelanggan;
- Adanya kepastian besaran biaya administrasi untuk penggunaan produk atau layanan;
- Adanya penjelasan posisi Bank sebagai agen penjualan atau penyelenggara;
- Pencantuman profil risiko untuk produk tertentu sesuai ketentuan;
- Pencantuman nomor telepon/alamat email staf pelayanan pelanggan dengan jelas agar pelanggan dapat mengajukan keluhan atau pertanyaan jika diperlukan;
- Adanya persetujuan Bank Indonesia; serta
- Penyampaian laporan kepada Bank Indonesia, 7 (tujuh) hari setelah produk yang disetujui tersebut diluncurkan.

Kemudian, guna memastikan pengetahuan yang memadai bagi tenaga pemasaran, Bank melaksanakan uji P3K (Produk, Proses, Prosedur, Keamanan) yang bertujuan untuk menjelaskan fitur produk kepada nasabah. Termasuk di dalam penjelasan yang dimaksud adalah kegunaan produk, hak dan kewajiban atas produk yang dimaksud, juga kondisi dan prosedur penyelesaian bila terjadi perselisihan dengan nasabah.

Bank melakukan survei langsung kepada nasabah untuk memastikan kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah. Survei dilakukan melalui kuesioner maupun melibatkan pihak ketiga yang kompeten dengan teratur mengukur urgensi peluncuran produk dan tingkat penerimaan nasabah.

### ENSURING QUALITY PRODUCT [G4-PR3]

To ensure that products are suitable with the customers' needs, the Bank applies a range of steps to make sure the products and services are acceptable to the customers, useful to support their activities, and able to fulfill their expectations. The Bank performs internal evaluation on each of the new product prior to the approval from Bank Indonesia.

Through this evaluation, the Bank will determine whether or not they are banking products, including determining the product agents and organizers.

There are a number of product criteria to be fulfilled, namely:

- The clarity of the product's benefits to the customers;
- Fixed amount of administration fee for the use of product or service;
- An explanation of the Bank's position as a sales agent or organizer;
- Information of risk profile of a certain product as required;
- Information of telephone number/e-mail address of the customer service staff for customers to submit complaints or questions if necessary
- Approval from Central Bank; and
- Report submission to Central Bank, 7 (seven) days following the launch of the approved product.

Furthermore, to ensure the marketing staff are equipped with adequate knowledge, the Bank performs tests on the product, process, procedures and security. The tests aim to make sure that all marketing personnel are able to explain product's features clearly to the customers. The features also cover product utilizations, the rights and responsibilities relating to the products as well as the conditions and dispute resolution.

The Bank performs direct survey to the customers in order to ensure the appropriateness of the products with the customers' needs. The survey is conducted via questionnaires involving a competent third party, regularly measuring the urgency of the product launched as well as the customers' level of acceptance.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services

### MARKETING COMMUNICATION

Kami melaksanakan kegiatan *Marketing Communication* untuk memastikan seluruh produk, jasa dan layanan yang ditawarkan mempunyai *brand* yang kuat dan dapat menunjang kegiatan pemasaran serta pertumbuhan penjualan produk, jasa dan layanan dimaksud. Beberapa inisiatif yang dijalankan untuk meningkatkan *awareness*, meliputi:

- Penggunaan media digital untuk promosi produk dan jasa perbankan, untuk memberikan informasi tentang program, produk dan jasa dengan melakukan:
  - Pembenahan website Bank agar semakin informatif.
  - Pengiriman *email blast* ke pelanggan sebagai salah *channel* yang cepat dan tepat.
  - Pemilihan media promosi online yang tepat dengan *multi media message service* (MMS).
- *Build the brand* melalui berbagai macam kegiatan yang memiliki cakupan nasional dan internasional, seperti penyelenggaraan Bali Maybank Marathon setiap tahun, maupun event-event peluncuran dan promosi produk sesuai kebutuhan.

### PROGRAM-PROGRAM AWARENESS DAN PENINGKATAN LAYANAN

Pada tahun 2016, dalam rangka mewujudkan Top of Mind Banking in Customer Experience, kami berfokus pada program peningkatan *Service Leadership*, *Service Ownership*, *Service That Sells mindset* dan *Service Satisfaction – Loyalty implementation*. Hal ini kami lakukan untuk memastikan terjadinya perubahan paradigma *Customer Expectation* menjadi *Customer Satisfaction* dan *Loyalty*. Berbagai program yang kami realisasikan untuk memastikan pertumbuhan bisnis dan peningkatan kualitas layanan meliputi:

#### A. Program Peningkatan Pengetahuan Tim Layanan

Program ini terdiri dari program Test Product, Process & Procedure Knowledge (Test P3K) untuk mendorong kinerja Tim Cabang meliputi para Garda Depan, Supervisor, Service Manager, Marketing dan Security. Tim layanan juga menerima Media Visual secara rutin melalui email Service Quality yang berisi edukasi mengenai standar layanan, proses, dan prosedur yang terdapat di Maybank Indonesia.

### MARKETING COMMUNICATION

We perform Marketing Communication activities to ensure that all products and services offered have a strong branding and would be able to support the marketing activity and sales growth of products and services. Some initiatives to improve awareness/enhance performance include:

- Utilizing the digital media and advertising to promote banking products and services in order to present clear and comprehensive information about the programs, products and services by doing:
  - Improving the Bank's website to be more informative.
  - Sending fast and accurate email blast to customers as an efficient and appropriate channel of communication.
  - Choosing the right digital promotional media with multimedia message service (MMS).
- Building the brand through a variety of activities with national and international scope, such as organizing the annual Bali Maybank Marathon (or Maybank Bali Marathon) as well as launching and organizing other promotional events of the products as needed.

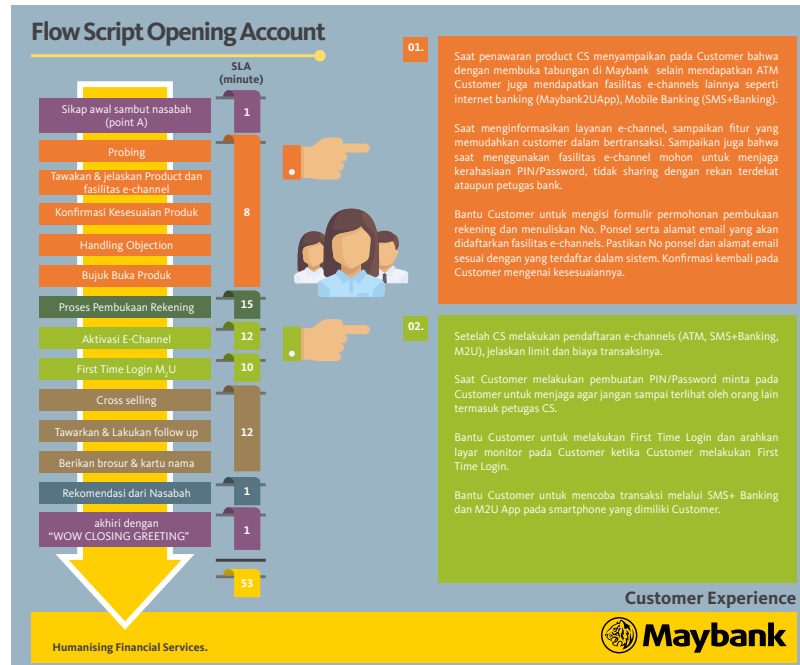
### AWARENESS AND SERVICE IMPROVEMENT EVENTS

In 2016, to realize Top of Mind Banking in Customer Experience, we focused on the improvement programs in service leadership, service ownership, service that sells mindset and service satisfaction - loyalty implementation. These activities were conducted to ensure the paradigm change from customer expectation to customer satisfaction and loyalty. A number of programs we have also realized to ensure business growth and service quality improvements are:

#### A. Service Team Knowledge Improvement Program

This program comprises of the Product, Process and Procedure Knowledge Test (PPPK Test) to boost the performance of the Branch team including the front liners, supervisors, service managers, marketing and securities. The service team also receives regular Visual media through service quality email with educational items on service, process and procedure standards in Maybank Indonesia.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services



Di tahun 2016, kami memperbarui standar layanan Maybank Indonesia melalui *Customer Centricity* sebagai landasan dalam melayani nasabah Maybank Indonesia.

In 2016, we updated the Maybank Indonesia service standards through Customer Centricity as a platform in serving Maybank Indonesia customers.

### B. Program Peningkatan Layanan Prima & Branding

#### 1. New Look & Feel for Rebranding

Pada program ini Bank melakukan perubahan sentuhan tampilan Banking Hall, Area Customer dan kantor-kantor layanan, dengan memberikan aroma pengharum ruangan yang berbeda, termasuk penyediaan layanan Wifi dan alunan musik di beberapa area tertentu.

#### 2. Program Care Partnership

Program pendampingan yang dilakukan oleh team Customer Experience / CE Champion melalui sharing edukasi secara reguler kepada tim cabang untuk meningkatkan performa layanan serta ownership melalui peningkatan kualitas monitoring dan activities cabang dalam pengimplementasian standart layanan, dan meningkatkan *skill* Service Team di kantor cabang.

#### 3. Customer Experience Champion Workshop

CEC Workshop adalah Program pelatihan / pembekalan yang diberikan kepada para *Customer Experience Champion* terpilih sebagai pembekalan bagi mereka dalam mengemban tugas sebagai Service Champion 2016.

### B. Branding & Service Excellence Improvement Program

#### 1. New Look & Feel for Re-branding

In this program, the Bank uplifts the appearance of the Banking Hall, Customer Area and service offices by applying different room fresheners and providing WiFi and music in certain areas.

#### 2. Partnership Care Program

Mentoring programs conducted by Customer Experience / CE Champion team through regular educational sharing activities to the branch team to improve service performance and ownership through improvement of monitoring quality and branch activities in the implementation of service standards, as well as to improve the skills of Service Team at the branch offices.

#### 3. Customer Experience Champion Workshop

CEC Workshop is a program of training / briefing given to the selected Customer Experience Champions to perform their tasks more effectively as 2016 Service Champions.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

#### 4. Customer Experience Day

Merupakan program apresiasi yang khusus diberikan kepada nasabah Maybank baik nasabah lama maupun nasabah baru terutama kepada nasabah yang loyal untuk membangun *engagement* dengan nasabah.

#### 5. CARE System

Merupakan aplikasi web yang bertujuan untuk memberikan informasi, kegiatan, laporan dan program yang terkait dengan layanan tim cabang dan kegiatan layanan manajemen mutu serta laporan kepada tim layanan.

### C. Program Effective Monitoring & Measurement

Ada tiga empat kegiatan yang dilakukan dalam program ini, yakni:

- **National Branch Competition** - Program untuk pengukuran tingkat kualitas layanan Cabang atau Service Delivery Cabang kepada Nasabahnya melalui metode *mystery shopper*.
- **Rainbow Star** - Program penghargaan sekaligus apresiasi terhadap performa individual petugas Customer Service dan Teller melalui pemasangan Star oleh masing-masing supervisor pada Rainbow Plate yang tersedia di area kerja CS/Teller.
- **Customer Satisfaction – Loyalty Survey**, dilaksanakan secara berkala sebagai media *monitoring* dalam penerapan strategi *Customer Satisfaction* dan *Loyalty*. Melalui Survey ini Maybank dapat memonitor *dan* mengetahui *what the Customer Needs, wants, Motivation, and Expectation* terhadap Layanan dan Produk Maybank
- **KPI Standarisasi & Otomasi untuk Service Team** - Standarisasi dan otomasi terhadap Key Performance Indicator (KPI) seluruh jajaran tim layanan.

### D. Program Reward & Recognition

Merupakan program apresiasi dan reward kepada para Tim Layanan, Supervisor dan Service Manager atas pencapaian target cross selling melalui program Service That Sell – Service Incentive Program. Untuk karyawan di kantor cabang maupun kantor pusat bagi yang telah menunjukkan performa layanan dan kinerja yang terbaik dalam hal working performance maupun attitude, Bank memberikan apresiasi melalui program *Recognition Card* dan *Wow Card*.

#### 4. Customer Experience Day

An appreciation program specially dedicated to both existing and new customers of Maybank Indonesia, in particular loyal customers, in order to build a stronger interaction with customers.

#### 5. CARE System

A web application to provide information on activities, reporting and other programs related to branch team services, quality management services as well as reports to the service team.

### C. Effective Monitoring & Measurement Program

There are 4 activities performed in this program, including:

- **National Branch Competition** – measuring the level of service quality or service delivery of branch offices to their customers through mystery shopper method
- **Rainbow Star** - A recognition and appreciation program to the individual performance of customer service officers and tellers through postings of stars by each supervisor on the Rainbow Plate located within the working areas of CS/Teller.
- **Customer Satisfaction – Loyalty Survey**, performed regularly as a way to monitor the implementation of customer satisfaction and loyalty strategy. Through this survey, Maybank Indonesia is able to monitor and discover what customers need, want, their motivation and expectation of Maybank Indonesia services and products.
- **KPI Standardization & Automation for the Service Team** - Standardization and automation of Key Performance Indicator (KPI) of all service teams.

### D. Reward & Recognition Program

An appreciation and reward program for Service Teams, Supervisors and Service Managers in achieving cross-selling targets through Service That Sell - a service incentive program. The Bank extends its appreciation for employees in the branch office and headquarters who demonstrated their best service, working performance and good attitude through Recognition Card and Wow Card programs.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

### TRANSFORMASI PARADIGMA KUALITAS LAYANAN

Sejalan dengan visi Maybank Group Maybank 2020 yang diantaranya menetapkan pencapaian Maybank sebagai Customer Centric Organization, kami melakukan transformasi paradigma layanan dari *Service Quality* menuju *Customer Experience*. Divisi Service Quality kini dan ke depan berubah menjadi Customer Experience Division, dengan tujuan untuk menyukseskan misi *humanising*. Dengan perubahan ini, kami menempatkan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi sebagai esensi dari *humanising*.

Filosofi *Customer Centric* sendiri adalah memberikan segala hal yang terbaik dari seluruh elemen organisasi untuk terfokus kepada nasabah. Melalui pelayanan yang maksimal dan memastikan nasabah memiliki pengalaman yang menyenangkan tentunya akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Kami meyakini Maybank Indonesia tidak akan bisa menjadi *Customer Centric* jika seluruh jajaran Maybank Indonesia tidak secara sungguh-sungguh (*passionately*) merangkul Nasabah.

Keberhasilan membangun Customer Centric Organization, akan dialami nasabah ketika loyalitas nasabah dan relasi (*Customer Loyalty and Engagement*) terjalin dalam jangka panjang dimana dalam kurun waktu tersebut *Profitability* akan datang. WOW *Customer experience* akan lahir dari sebuah *Customer Centric Organization*, dan oleh karena itu menjaga *Customer Experience* merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis perusahaan.

Kami telah memiliki service spirit CARE (*Customer Are Really Everything*). Sehingga kami juga meyakini, *Customer Centric Organization* bukanlah hal yang tidak mungkin untuk dapat diterapkan secepatnya. Untuk itu kami telah menetapkan Service Tagline 2016, yakni "Passionately Embracing Diversity, United in Uplifting Customer Experience". Service tagline tersebut memiliki pengertian bahwa seluruh karyawan Maybank Indonesia harus memiliki semangat yang sama dalam menghadapi perbedaan dan tetap bersatu dalam visi yaitu meningkatkan pengalaman pelanggan yang baik terhadap Maybank Indonesia.

### Strategi, Visi dan Misi Customer Experience

Dalam rangka memastikan perubahan paradigma tersebut, kami telah menyusun roadmap implementasi perubahan paradigma menjadi Customer Experience, sebagai berikut.

### SERVICE QUALITY PARADIGM TRANSFORMATION

In line with the vision of the Maybank Group Maybank 2020, which includes Maybank as a Customer Centric Organization, we performed a transformation of service paradigm, from Service Quality to Customer Experience. The Service Quality Division has been transformed to Customer Experience Division, with the objective to support and realize the humanizing mission. With this transformation, we put others over our own personal needs as the essence of humanizing.

The philosophy of Customer centric itself is to give the best from all elements of organization to focus on the customers. By ensuring that customers enjoy the very best of service, performance, and experience, Maybank Indonesia will earn customers' trust and sense of loyalty.

We believe that Maybank Indonesia will not be able to focus on our customer centric paradigm if all employees do not passionately embrace its customers.

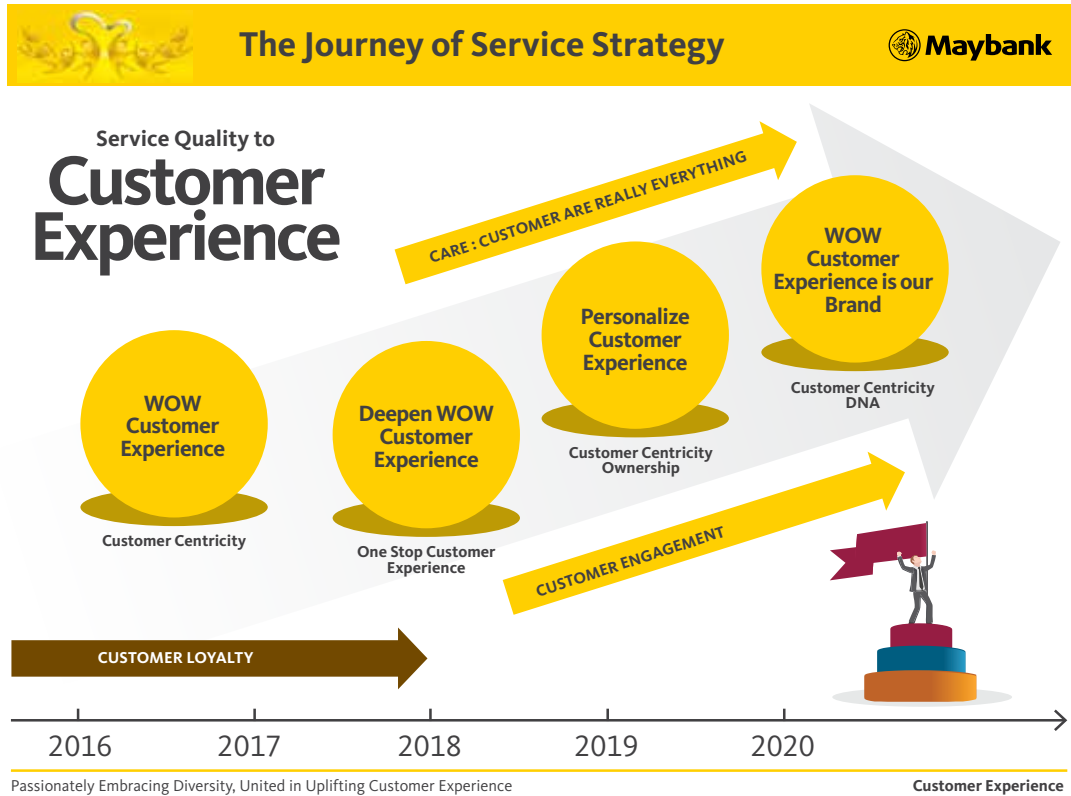
Customers will experience the success of building a customer centric organization where customer loyalty and engagement are form on a long-term basis to generate profitability. Customer centric organization also provides the WOW Customer experience, maintaining customer experience as an important element in the continuity of business.

We also have our service spirit which we call CARE (Customers Are Really Everything), and thus we are confident that a customer-centric organization can be quickly implemented. As such, we have determined the 2016 Service Tag line as: "passionately embracing diversity, united in uplifting customer experience." The Service tag line means that all employees of Maybank Indonesia should have the same spirit in addressing diversity and remain united in the vision of improving the customer experience at Maybank Indonesia.

### Customer Experience Strategy, Vision and Mission

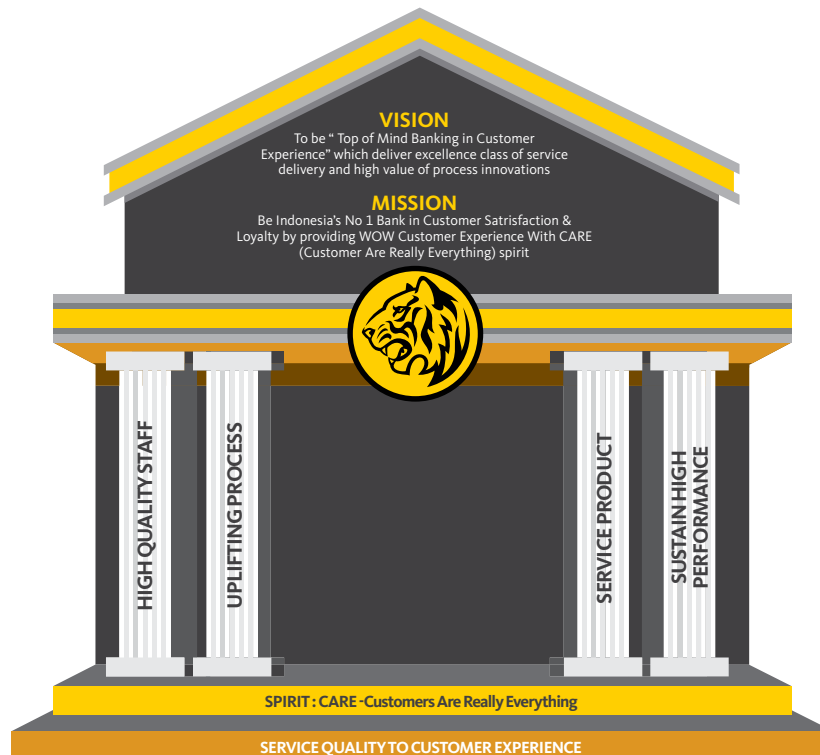
In order to ensure the paradigm transformation, we have developed the implementation road map of paradigm transformation into Customer Experience, as follows.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services



Adapun gambaran hirarki visi, misi dan landasan pencapaian Customer Experience adalah sebagai berikut.

The hierarchy of the vision, mission and achievement platform of customer experience are as follows:



## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services



### Filosofi CUSTOMER EXPERIENCE | CUSTOMER EXPERIENCE Philosophy

Filosofi dari Service Symbol & Tagline 2016 tersebut adalah:

- **Sumber Daya yang saling berhubungan.** Membangun hubungan kerja yang positif dalam memberdayakan semangat untuk meningkatkan customer experience yang baik.
- **Gold People.** Kualitas aset yang tinggi dari tiap Direktorat dalam melakukan kerja sama tim yang kuat dan berkomitmen memberikan upaya terbaik untuk meraih prestasi & hasil yang terbaik.
- **Kegembiraan dalam keharmonisan.** Kerja sama tim yang kuat, lingkungan yang bersemangat dan mampu menciptakan motivasi dalam menciptakan nilai-nilai perusahaan Maybank Indonesia.
- **Menjunjung hati nasabah dalam setiap kegiatan.** Komitmen dalam memenangkan hati nasabah sebagai tujuan dari masing-masing unit di Maybank Indonesia.
- **Warna kuning dan Emas.** Mewakili kemenangan, kemuliaan dan suasana yang menyenangkan yang berasal dari budaya yang terus mengejar pencapaian yang terbaik.

The philosophy of the 2016 service symbol & tag line:

- **Interconnected resources.** Building a positive working relationship in empowering the spirit to enhance good customer experience.
- **Gold People.** High asset quality from each directorate in performing solid teamwork and committing to give the best effort to achieve the best result and reputation.
- **Joy in harmony** Solid teamwork, spirited environment and ability to promote motivation in creating Maybank Indonesia corporate values.
- **Winning the customers' heart in every activity** The commitment to win the customers' hearts as the goal of each unit at Maybank Indonesia.
- **Yellow and Gold Colors** Represent victory, nobility and exciting atmosphere originating from the culture of continued efforts to accomplish the best.

### MENYEDIAKAN KEMUDAHAN AKSES

Sebagai bagian dari upaya menciptakan Customer Experience yang terbaik, kami senantiasa berusaha menambah, mengembangkan dan meningkatkan kualitas jaringan kerja sebagai bagian dari upaya meningkatkan kehadiran di pasar-pasar potensial dan mendekati diri pada *target market*. Pengembangan jaringan kerja tersebut kami lakukan dengan mengutamakan kepuasan Nasabah, antara lain melalui penambahan jaringan kerja konvensional, *mobile banking*, *e-channel*, peningkatan kualitas dan jangkauan e-banking serta menambah armada mobil kas keliling sesuai kebutuhan.

### PENGELOLAAN PENGADUAN NASABAH [G4-PR7, G4-PR8]

Pengelolaan pengaduan nasabah di Maybank Indonesia kami buat sejalan dengan Misi dari Maybank yaitu "*Humanizing Financial Services*" dan tata kelolanya dilakukan oleh *Divisi Centralized Customer Care (CCC)* dengan membentuk unit kerja khusus bernama *Customer Feedback Resolution Management (CFRM)* yang bersinergi dengan Group

### PROVIDING EASE OF ACCESS

To create the best customer experience, we consistently strive to add, develop and improve the quality of our network as part of our efforts in increasing the existence in potential markets and getting closer to the target market. The network development work is done by prioritizing customer satisfaction, through the addition of conventional networks, mobile banking, e-channel, improved quality and range of e-banking, and expanded fleet of mobile cash office as needed.

### CUSTOMER COMPLAINT MANAGEMENT [G4-PR7, G4-PR8]

We align customer complaint management in Maybank Indonesia with the Bank's mission of "*Humanising Financial Services*". Centralized Customer Care (CCC) Division carries out the governance of complaint management by forming a special task force called the Customer Feedback Resolution Management (CFRM) that cooperates with the



## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services

Maybank. Sebagai pedoman pelaksanaan pengelolaan pengaduan nasabah, kami telah memiliki Kebijakan Perlindungan Konsumen (Nasabah) dalam bentuk Surat Edaran Direksi Compliance No.SE.2014.002/Dir Compliance perihal Kebijakan Perlindungan Konsumen (Nasabah).

Layanan Maybank Customer Care Maybank Indonesia dapat di akses baik melalui telepon ataupun melalui email. Untuk nomor telepon tersedia dalam 2 nomor yaitu 69811, yang dapat diakses melalui handphone GSM dan juga (021) 1500611 yang dapat diakses dari seluruh Indonesia. Untuk layanan email melalui email: [Customercare@maybank.co.id](mailto:Customercare@maybank.co.id), twitter di Maybank ID dan Facebook di Maybank Indonesia. Seluruh layanan ini hadir guna memberikan kemudahan bagi nasabah Maybank Indonesia.

Pengelolaan yang dimaksud disini tidak hanya mencakup penyelesaian keluhan yang diterima, namun juga kepada peran aktif dalam memantau pergerakan jumlah keluhan nasabah, dimana apabila terdapat issue yang dapat berdampak pada peningkatan jumlah keluhan maka unit ini akan melakukan eskalasi ke pihak pihak terkait untuk dilakukan perbaikan segera, sehingga meminimalisir impact kepada banyak nasabah.

Pelaporan jumlah keluhan nasabah, senantiasa kami informasikan dan kami diskusikan dengan Direksi dan sejumlah Divisi terkait, sebagai materi pengembangan dan perbaikan pelayanan kepada nasabah, sehingga pengelolaan keluhan nasabah dapat dikontrol dengan meminimalisir jumlah potensi keluhan yang ada.

Kami selalu berupaya untuk meningkatkan layanan terutama dalam pengelolaan pengaduan nasabah dengan didukung oleh sistem pencatatan pengaduan yang dapat di akses oleh para *front lines* di seluruh cabang di Indonesia, sehingga tentunya memberikan kemudahan bagi seluruh kantor cabang Maybank Indonesia dalam memberikan informasi kepada nasabah atas progres keluhan yang telah disampaikan.

Unit penanganan pengaduan juga merupakan *representative* bank untuk bertindak sebagai mediator yang mewakili bank dalam proses fasilitasi dan mediasi apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, dengan dukungan dari unit-unit terkait, sehingga tercipta satu sinergi dalam penanganan pengaduan nasabah di internal Maybank Indonesia.

Maybank Group. To guide the implementation of customer complaint management, we have established a Customer Protection Policy by virtue of Compliance Director Circular Letter No.SE.2014.002 / Dir Compliance Policy regarding Customer Protection.

Maybank Indonesia Customer Care services is accessible by phone or e-mail. There are two reachable phone numbers: 69811, accessible through GSM cellular network, and (021) 1500611, accessible from all over Indonesia. For e-mail: [Customercare@maybank.co.id](mailto:Customercare@maybank.co.id), twitter: @MaybankID and Facebook: @Maybank Indonesia. All of these services are intended to provide ease of access to all Maybank Indonesia customers.

Complaint management does not only include the settlement of complaints received, but also to the active role in monitoring the number of customer complaints. If there are issues that may have an impact to the increasing number of complaints, the unit will escalate them to the parties concerned for immediate remedy, thus minimizing the impact to other customers at large.

The number of customer complaint is consistently reported, informed to, and discussed with the Board of Directors and a number of related Divisions, as basis of development and improvement of services to customers, so that the management of customer complaints can be controlled to minimize the number of potential complaints.

We continuously make our efforts to improve our services, especially in the management of customer complaints, supported by the complaints recording system accessible by the front lines in all branches in Indonesia, as to make it easy for all branches of Maybank Indonesia in providing information to customers on the progress of the complaint they submit.

Complaint handling unit also acts as the Bank's representative as a mediator representing the Bank in the process of facilitation and mediation in the event of disputes between customers and banks. With the support from relevant units, we create a synergy in handling customer complaints within Maybank Indonesia.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

### Growing with Quality Services

#### Rincian Pengaduan Nasabah

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu konsep dari perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah yang berhubungan dengan Bank. Pengaduan yang tidak ditangani secara baik tentunya berpotensi dalam resiko reputasi yang berpotensi menurunkan tingkat loyalitas nasabah kepada Maybank Indonesia, dan juga bisa berakibat adanya teguran dari regulator kepada Bank.

Dengan tata kelola pengaduan yang diterapkan, kami berharap dapat memberikan akses yang nyaman bagi nasabah dan bisa hadir di tengah komunitas dengan mengedepankan *customer experience*.

Penyelesaian keluhan yang senantiasa mengedepankan azas *win win solution* diharapkan memberikan dampak positif bagi Bank, dan diukur dari besarnya jumlah pengaduan yang diterima yang diharapkan selalu mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Adapun rincian dari jumlah pengaduan nya adalah sebagai berikut:

#### Details of Customer Complaints

Settling customer complaints is one of the concepts of customer protection in order to ensure the rights of the Bank's customers. Failure to do so may risk the Bank's reputation and loyalty, even reprimanded from regulators.

Through the complaint management system that the Bank has implemented, we hope to provide convenience and be present in communities by promoting customer experience.

Our complaint settlement is based on a win-win solution principle, which we hope to create positive impacts for the Bank. Our success in complaint handling is measured from the number of complaints received, which we expect to reduce from year to year. Details of customer complaints are presented in the following tables.

Jenis Pengaduan Nasabah Type of Customer Complaints	Jumlah Pengaduan Nasabah Amount of Customer Complaints			Pengaduan yang diselesaikan Complaints Resolved		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
TAHUN   YEAR						
Pengaduan Berdampak Financial   Financial-impact Complaints	15,443	8,218	4,425	13,138	6,711	3,380
Pengaduan Berdampak Non Financial   Non-Financial impact Complaints	17,378	21,565	15,866	17,047	21,279	15,756
<b>TOTAL</b>	<b>32,821</b>	<b>29,783</b>	<b>20,291</b>	<b>30,185</b>	<b>27,990</b>	<b>19,136</b>

Bentuk Pengaduan Type of Complaints	2014	2015	2016
Mediasi Perbankan   Bank Mediations	1	1	3**
Keluhan di media   Complaints found in media	26	15	20

\*\* Selama 2016 bank sudah 3 kali proses mediasi perbankan untuk 2 nasabah | During 2016 there have been 3 bank mediation processes performed for 2 customers.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

### LAPORAN PENANGANAN & PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

CUSTOMER COMPLAINT SETTLEMENT REPORT

BAGIAN 1 : JENIS PRODUK DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN | PART I: BY TYPE OF PRODUCT AND COMPLAINT

Jenis Produk Product type	Kategori Permasalahan   Complaint Category						Jumlah Total
	Bunga/ Bagi Hasil/ Margin Keuntungan Interest/ Profit sharing/ Margin (a)	Denda/ Penalti Penalty (b)	Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi Administration/ Provision/ Transaction Fees (c)	Kegagalan/ Keterlambatan transaksi Transation Failure/ Delay (d)	Jumlah Tagihan/ Saldo Rekening Billing/ Account Balance (e)	Lain- lain Others (f)	
<b>1. PENGHIMPUNAN DANA   FUNDING PRODUCTS</b>							
1.1 Giro   Current account	0	0	2	0	0	0	2
1.2 Tabungan   Savings account	0	1	20	2	3	134	160
1.3 Deposito   Term deposit	0	0	0	0	0	0	0
1.4 Antar Bank   Interbank	0	0	0	0	0	0	0
<b>2. PENYALURAN DANA   LENDING PRODUCTS</b>							
2.1 Kredit/pembiayaan investasi   Credit/ investment financing	0	0	0	0	0	0	0
2.2 Kredit/pembiayaan modal kerja   Working capital credit/financing	0	0	0	0	0	0	0
2.3 Kredit/pembiayaan konsumsi   Consumption credit/ financing	0	0	0	0	14	0	0
2.4 Antar Bank   Interbank	0	0	0	0	0	0	0
<b>3. SISTEM PEMBAYARAN   PAYMENT SYSTEM</b>							
3.1 ATM/Kartu Debit   ATM/ Debit Card	0	0	0	2,989	0	0	2,989
3.2 Kartu Kredit   Credit Card	0	0	0	0	93	2	101
3.3 Kartu Pra Bayar   Pre-paid Card	0	0	0	0	0	0	0
3.4 Direct Debit   Direct Debit	0	0	0	0	0	0	0
3.5 Standing Instruction   Standing Instruction	0	0	0	0	0	0	0
3.6 Travellers Cheque   Traveller's Cheque	0	0	0	0	0	0	0
3.7 Kliring   Clearing	0	0	0	0	0	0	0
3.8 RTGS   RTGS	0	0	0	0	0	0	0
3.9 Electronic Banking   Electronic Banking	0	0	0	111	0	0	111
3.10 Remittance   Remittance	0	0	0	0	0	0	0

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

Growing with Quality Services

### LAPORAN PENANGANAN & PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH CUSTOMER COMPLAINT SETTLEMENT REPORT

BAGIAN 1 : JENIS PRODUK DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN | PART I: BY TYPE OF PRODUCT AND COMPLAINT

Jenis Produk Product type	Kategori Permasalahan   Complaint Category						Jumlah Total
	Bunga/ Bagi Hasil/ Margin Keuntungan Interest/ Profit sharing/ Margin (a)	Denda/ Penalti Penalty (b)	Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi Administration/ Provision/ Transaction Fees (c)	Kegagalan/ Keterlambatan transaksi Transation Failure/ Delay (d)	Jumlah Tagihan/ Saldo Rekening Billing/ Account Balance (e)	Lain- lain Others (f)	
<b>4. PRODUK KERJASAMA   PARTNERSHIP PRODUCTS</b>							
4.1 Bancassurance   Bancassurance	0	0	0	0	0	0	0
4.2 Reksa Dana   Mutual funds	0	0	0	0	0	0	0
4.3 Lainnya (sebutkan) (western Union)   Others (specify) (Western Union)	0	0	0	0	0	0	0
<b>5. PRODUK LAINNYA   OTHER PRODUCTS</b>							
5.1 Bank Garansi   Bank guarantee	0	0	0	0	0	0	0
5.2 Trade Finance   Trade Finance	0	0	0	0	0	0	0
5.3 Deviratif   Deviratif	0	0	0	0	0	0	0
5.4 Wealth Management   Wealth Management	0	0	0	0	0	0	0
5.5 Safe Deposit   Safe Deposit	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>3,105</b>	<b>110</b>	<b>136</b>	<b>3,380</b>

#### PRIVASI NASABAH [G4-PR8]

Kami memegang teguh ketentuan peraturan Bank Indonesia mengenai kerahasiaan dan privasi pelanggan. Kami menjaga dengan ketat kemungkinan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak internal. [G4-DMA]

Kami menerapkan sanksi tegas, mulai dari teguran lisan, tertulis hingga sanksi diberhentikan dari status sebagai karyawan jika terjadi pelanggaran yang menyebabkan hilangnya privasi Nasabah.

Sepanjang tahun 2016 jumlah keluhan yang kami terima yang dapat dikaitkan dengan privasi pelanggan adalah keluhan yang terkait dengan penyalahgunaan kartu kredit. Pada tahun 2016 terdapat **101** keluhan sedangkan sebelumnya sebanyak 760 keluhan. [G4-PR8]

#### CUSTOMERS' PRIVACY [G4-PR8]

We strictly comply to Bank Indonesia's regulation on customers' confidentiality and privacy. We apply strict measures to safeguard the data from any possible misuse committed by internal parties. [G4-DMA]

We apply strict penalties ranging from verbal and written reprimands to work terminations in case of infringement that causes loss of customer privacy.

Throughout 2016, most privacy-related complaints were related to the misuse of credit cards. In 2016, there were 101 complaints, from 760 complaints in the previous year. [G4-PR8]

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services



### **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN** **[G4-PR5]**

Guna mendapatkan umpan balik bagi peningkatan kualitas layanan dan memastikan terciptanya customer experience yang baik, kami secara berkala melakukan survey kepuasan pelanggan. Survey ini merupakan suatu parameter yang sangat penting untuk mengukur output layanan di sebuah Bank. Kepuasan pelanggan pada Tingkat / Level tinggi akan menjadi landasan yang kuat bagi terbentuknya Customer Loyalty.

Hasil survey tahun 2016 menunjukkan indeks nilai kepuasan dari nasabah Maybank Indonesia untuk area Banking Call Center berada diatas standar industri . Sementara untuk area Credit Call Center, masih sedikit di bawah standard industri, seperti ditunjukkan pada tabel terkait.

Hal ini menunjukkan kami dapat mempertahankan konsistensi dalam memberikan layanan sesuai target Maybank Customer Care, untuk Banking Call Center. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan yang telah dilakukan oleh Maybank melalui lembaga survey terkemuka di Indonesia.

### **CUSTOMER SATISFACTION SURVEY** **[G4-PR5]**

In order to receive feedback for improving the quality of service and ensure a good customer experience, we regularly conduct customer satisfaction survey. This survey is an important parameter to measure the output of service at the Bank. A high level of customer satisfaction serves as a strong basis for the development of Customer Loyalty.

The 2016 survey results showed the index value of customer satisfaction of Maybank Indonesia in the Banking Call Center area was above the industry standard while the Credit Call Center area performed slightly below the industry standard, as shown in the tables below.

These results show that our Banking Call Center is able to maintain consistency in providing services according to the targets of Maybank Customer Care. It can be seen from the results of the customer satisfaction survey on the quality of services provided by Maybank through reputable survey agencies in Indonesia.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas

### Growing with Quality Services

Di tengah meningkatnya ekpektasi nasabah dalam hal layanan yang diberikan, Maybank Customer Care berhasil mempertahankan nilai baik dari nasabahnya, dan tentunya hal ini menjadi acuan bagi seluruh jajaran frontliner untuk terus memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Keberhasilan ini tidak terlepas dari pembinaan sumber daya yang mumpuni sehingga dapat meraih kinerja layanan yang stabil.

Amidst the rising expectations of customers in terms of services provided, Maybank Customer Care managed to maintain excellent scores from its customers. This achievement should motivate our frontline officers to continue providing the best services to our customers. Moreover, the successful results were inseparable from our resource development programs that enabled us to maintain consistent service performance.

Area Area	Standar Industri Standard Industry	Indeks Kepuasan Nasabah Maybank Indonesia Maybank Indonesia Customer Satisfaction Index				
		2012	2013	2014	2015	2016
Banking Call Center	79	79	79	82	83	80
Credit Card Call Center	78	78	77	76	78	76

Mulai tahun 2016, Maybank Indonesia bekerja sama dengan pihak ketiga melakukan pengukuran Net Promoter Score (NPS), selain mengukur CSI (Customer Satisfaction Index). Ada pun scope / parameternya adalah :

1. Evaluasi Pelanggan
2. Kebutuhan, Harapan dan Motivasi Pelanggan
3. Kebiasaan Perbankan Pelanggan

Kami menetapkan pengembangan *Service Values*, *Service Standard* dan *Service Commitment* yang selaras dengan fokus strategi layanan terbaru, melanjutkan peningkatan komunikasi dan kampanye CARE (*Customer Are Really Everything*) sebagai *Service Spirit* yang melandasi seluruh proses kerja *Tim Layanan* di seluruh Cabang. Maybank juga berupaya membentuk layanan prima sebagai budaya melalui implementasi *Service Value*, meliputi: *ownership*, kolaborasi, ketekunan untuk maju dengan semangat layanan prima, dengan komitmen penuh yang didukung seluruh jajaran, mulai dari Top Management hingga Tim Layanan.

### PENGHARGAAN

Berbagai program yang kami lakukan tersebut membuat Maybank Indonesia meraih berbagai penghargaan meliputi:

1. **Meraih TOP 1 sebagai “The Best Bank in Customer Satisfaction” dari Institute of Service Management Studies (ISMS) 2015-2016.**

Penghargaan Maybank sebagai Bank dengan level Customer Satisfaction terbaik di Indonesia (Jakarta). Parameter yang diukur adalah Reability, Responsive, Assurance, Empathy, Tangibles, Pelayanan Kantor Cabang, dan pelayanan ATM. Penghargaan ini sudah diterima oleh Maybank selama 7 tahun berturut – turut.

Since 2016, Maybank Indonesia has been working with third-parties to measure Net Promoter Score (NPS), in addition to measuring the CSI (Customer satisfaction Index). The scope/ parameters include:

1. Customer Evaluation
2. Customers' Hopes, Needs and Motivations
3. Customers' Banking Habit

We determined the development of Service Values, Service Standards and Service Commitment in line with the latest service strategy focus, continuing the improvement of communication and campaign of CARE (Customers Are Really Everything) as a Service Spirit that underlies all work processes in the entire Branches' Service Teams. Maybank Indonesia also seeks to establish a culture of service excellence through the implementation of Service Value, including: ownership, collaboration, and perseverance to forge ahead with the spirit of service excellence, with the full commitment supported by all levels, from top management to Team Services.

### AWARDS

Maybank Indonesia received various awards through the programs that we initiated, including:

1. **TOP 1 as “The Best Bank in Customer Satisfaction” from The Institute of Service Management Studies (ISMS) 2015-2016.**

Maybank Indonesia was named the bank with the best customer satisfaction in Indonesia (Jakarta). The parameters measured by this award were Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Branch Office services, and ATM services. This was Maybank Indonesia's seventh consecutive awards.

## Tumbuh Dengan Layanan Berkualitas Growing with Quality Services

### 2. Excellence Service Experience Award 2016, Grade: Excellent

Parameter yang digunakan adalah *Customer Sense Experience, Emotional Experience, Customer Position*, dan *problem Solving*.

### 3. WOW Service Excellence Award 2016

Maybank memenangkan 3 kategori dalam WOW Service Excellent Award 2016 :

1. Bronze Champion Jabodetabek
2. Silver Champion Regional Sulawesi Papua
3. Bronze Champion Regional Bali Kalimantan
4. Maybank Customer Care mendapatkan berbagai penghargaan dalam ajang Contact Center Service Excellence Award sebagai berikut:

### 2. Excellence Service Experience Award 2016, Grade: Excellent

Parameters used were *Customer Sense Experience, Emotional Experience, Customer Position*, and *problem Solving*.

### 3. WOW Service Excellence Award 2016

Maybank won 3 categories in 2016 WOW Service Excellent Award:

1. Bronze Champion Jabodetabek
2. Silver Champion Sulawesi Papua Region
3. Bronze Champion Bali Kalimantan Region
4. Maybank Customer Care received various awards in Contact Center Service Excellence Award, as follows:

Category Of The CCSEA 2016	Industry	Award Category
Call Center	Regular Banking	Exceptional
Call Center	Platinum Credit Card	Excellent
Call Center	Regular Credit Card	Exceptional
Email Centers	Banking	Exceptional





# Tumbuh **bersama** **Komunitas**

Growing Together with the  
Communities



**Program  
pemberdayaan  
masyarakat**

Community Empowerment Program Rp42.9 billion

**Rp42,9** miliar

**Program  
Pendidikan**

Education program Rp24.12 billion

**Rp24,12** miliar



# Membangun Komunitas Maybank

## Growing Maybank Community

- 113 Ringkasan Program & Kinerja  
Program and Performance Highlight
- 114 Pendekatan Corporate Responsibility Kami  
Our Corporate Responsibility Approach
- 118 Pendidikan/Education
  - 119 Program Beasiswa  
Scholarship
  - 122 Program School Adoption  
School Adoption Program
  - 123 Dukungan Program Pengembangan Pendidikan  
Support for Education Development
  - 124 Edukasi Masyarakat Di Bidang Perbankan  
(Banking Education)  
Banking Education
- 126 Pemberdayaan Komunitas (Empowering Community)  
Empowering Community
  - 127 Program Micro Finance Bersama Koperasi Mitra Dhuafa (KOMIDA)  
Micro Financing Program with Mitra Dhuafa Cooperative (KOMIDA)
  - 129 Program Maybank Women Eco Weavers  
Maybank Women Eco Weavers
  - 133 Pemberdayaan Komunitas Penyandang Disabilitas  
Empowering Persons with Disabilities
  - 136 Mendukung Program Building Resilient Community (BRC)  
Support For Building Resilient Community (BRC) Program
  - 138 Global CR-DAY  
Global CR-DAY
- 139 Kegiatan Yang Mendukung Hidup Sehat  
Supporting Healthy Life
  - 140 Kegiatan Donor Darah  
Blood Donation
  - 141 Penyelenggaraan Kegiatan Olahraga  
Sports Events
- 145 Pelestarian Seni Dan Budaya (Preserve Arts & Culture)  
Preserving Arts & Culture
- 145 Program Bantuan Bencana (Disaster Relief)  
Disaster Relief
- 147 Lingkungan/Environment
- 147 Penghargaan/Awards

### Kegiatan Donor Darah

Blood Donation Program

**3.038** Orang/People

### TOTAL DANA PROGRAM CR

total CR program Rp38.59 billion

**Rp38,59** miliar



**Melalui Program Corporate Responsibility, yang memiliki fokus pada lima pilar yaitu: Pendidikan, Pemberdayaan Masyarakat, Kegiatan Mendukung Hidup Sehat, Pelestarian seni dan Budaya Serta Konservasi Lingkungan dengan tetap tanggap terhadap kondisi bencana, Maybank Indonesia berkomitmen untuk mendukung peningkatan kesejahteraan komunitas di sekitar atau di luar wilayah kegiatan operasional. Komitmen dan dukungan itu akan dilakukan secara terukur, terencana dan memberikan dampak positif sesuai tujuan pembangunan bangsa dan sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam Sustainable Development Goals (SDGs)**

We conduct our Corporate Responsibility Program based on five pillars: Education, Community Empowerment, Promote Healthy Life, Arts and Culture Preservation, and Environmental Conservation while at the same time be ready to anticipate various likelihood of any disasters. Maybank Indonesia is committed to improving the welfare of communities around and outside the Bank's operational areas. We realize our commitment through measurable and well planned activities that generate positive impacts in line with national and global development goals set forth in the Sustainable Development Goals (SDGs) framework.

# **MEMBANGUN KOMUNITAS MAYBANK**

**Growing Maybank Community**

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### RINGKASAN PROGRAM & KINERJA CR

- Menyalurkan dana CR di tahun 2016 sebesar Rp7,8 miliar.
- Melibatkan lebih dari 2.000 sukarelawan Maybank Indonesia.
- Memberi manfaat langsung kepada lebih dari 13.000 penerima manfaat program *microfinancing*.
- 42 Koperasi penerima manfaat langsung dari *microfinancing*, tersebar di 34 provinsi di Indonesia.
- Jumlah sekolah penerima manfaat program beasiswa selama 2012-2016 mencapai 163 sekolah.
- Penerima manfaat beasiswa sebanyak 161 orang.
- Lebih dari 14.000 murid berpartisipasi dalam program Edukasi Perbankan Maybank Indonesia sejak tahun 2012.
- Memberdayakan lebih dari 1.700 masyarakat desa di lereng Gunung Merapi melalui program rehabilitasi pasca bencana sejak tahun 2011.

### CR PROGRAM AND PERFORMANCE HIGHLIGHT:

- Channeled CR funds amounting to Rp7.8 billion in 2016.
- Involved more than 2,000 Maybank Indonesia volunteers.
- Distributed direct benefits to over 13,000 microfinancing beneficiaries.
- 42 cooperatives as direct microfinancing beneficiaries, located in 34 Indonesian provinces.
- A total of 163 schools benefitted from scholarship program from 2012 to 2016.
- 161 scholarship beneficiaries.
- Since 2012, over 14,000 students have participated in Maybank Indonesia Banking Education program since 2012.
- Empowered more than 1,700 people in Mount Merapi slopes since 2011 through post-disaster rehabilitation program.

### Area Penyebaran Program Pemberdayaan Masyarakat



### Distribution of Community Empowerment Programs

Wilayah Region	Program Pemberdayaan Masyarakat Community Empowerment Programs
Sumatera Utara (SUMUT)	ASPPUK : Samosir & Dairi
Sumatera Barat (SUMBAR)	1. ASPPUK 2. 1 Sekolah Dasar 3. 6 Rumah Ramah Gempa
Sumatera Selatan (SUMSEL)	ASPPUK : Palembang
Bengkulu	ASPPUK : Bengkulu
Kep. Riau	BMT : Batam
Banten	Lengkong School Community
DKI Jakarta	BMT : BIC & Nusantara
Jawa Barat (JABAR)	1. BMT : Mitra Tani 2. KOMIDA : Jonggol 3. Perpustakaan Komunitas

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

Wilayah Region	Program Pemberdayaan Masyarakat Community Empowerment Programs
Jawa Tengah (JATENG)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ASPPUK : Surakarta</li> <li>2. KOMIDA : Sambung Macan</li> <li>3. BMT : Kudus, Demak</li> <li>4. Komunitas Muntilan-Biogas</li> </ol>
Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KOMIDA : Kulon Progo</li> <li>2. ASPPUK : Bantul</li> <li>3. Built 2 School &amp; School Adoption Program</li> </ol>
Jawa Timur (JATIM)	ASPPUK : Ngawi
Bali	27 School
Kalimantan Barat (KABAR)	ASPPUK : Pontianak
Sulawesi Tengah (SULSEL)	ASPPUK : Donggala & Palu
Sulawesi Selatan (SULSEL)	ASPPUK : Makassar BMT : Sejahtera & Koperasi Ponpes Istiqamah
Sulawesi Utara (SULTRA)	BMT : Kendari
Nusa Tenggara Barat (NTB)	ASPPUK : Lombok
Nusa Tenggara Timur (NTT)	ASPPUK : Kupang

### PENDEKATAN CORPORATE RESPONSIBILITY KAMI **[G-DMA]**

Selaras dengan misi Perusahaan yakni “*Humanising Financial Services*” dan komitmen untuk selalu berada di tengah masyarakat dan tumbuh bersama komunitas, Maybank Indonesia berupaya mengimbangi laju pertumbuhan ekonomi yang berkualitas dengan keberhasilan untuk mendukung pengembangan komunitas di sekitar kegiatan operasional dan lingkungan yang lestari.

Sebagai *good corporate citizen*, kami bertekad mendukung keberhasilan implementasi *Sustainable Development Goals* (SDGs), rumusan pembangunan berkelanjutan skala global yang diberlakukan pada periode 2016-2030. Dengan rumusan baru pengganti MDGs tersebut, terbuka luas partisipasi bagi seluruh pihak, khususnya pihak swasta, untuk menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, guna mencapai 17 rumusan tujuan pembangunan skala global. Karena itu bersama warga dunia lainnya, dengan berlandaskan pada UU No. 40 tahun 2007, yang mengatur tanggung jawab sosial perusahaan, untuk menyiapkan generasi masa depan yang lebih baik bagi seluruh warga dunia.

Guna memastikan pencapaian tujuan itu, kami merealisasikan program *Corporate Responsibility* (CR), dengan misi membantu masyarakat untuk membangun masa depan yang lebih cerah. Program-program CR Maybank Indonesia kami kelola melalui fungsi CR yang berada di bawah Divisi Corporate Communication. **[G4-DMA]**

### OUR CORPORATE RESPONSIBILITY APPROACH **[G-DMA]**

In line with our *Humanising Financial Services* mission and commitment to always be in the heart of communities and grow with them, Maybank Indonesia seeks to balance its quality economic growth with community development and environmental preservation in its operational areas.

As a good corporate citizen, we are committed to take part in realizing the *Sustainable Development Goals* (SDGs), the global development goals for the world's nations from 2016 to 2030. The improved SDGs which replaced the previous MDGs are inclusive to all parties, especially the private sector, and encourage the collaboration between sectors to realize its 17 goals. Together with other members of the global community and pursuant to Law No. 40 of 2007 that regulates corporate social responsibility, Maybank Indonesia is ready to contribute and work towards a better future for the next generations.

Our Corporate Responsibility (CR) programs are implemented to that end, as we want to help communities to build a brighter future. Maybank Indonesia CR programs are managed by our Corporate Communication Division. **[G4-DMA]**

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



Kami merancang program tanggung jawab sosial berdasarkan pada empat panduan prinsip CR yaitu *Community, Environment, Workplace* dan *Marketplace*. Komitmen Maybank Indonesia terhadap pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat kami bangun dengan berlandaskan pada lima pilar yang menjadi pedoman untuk perencanaan dan penyelenggaraan *Corporate Social Responsibility (CSR)*, yakni: pendidikan, pemberdayaan masyarakat, kegiatan untuk mendukung hidup yang sehat, pelestarian seni dan budaya, serta konservasi lingkungan dengan tetap memiliki kepekaan terhadap situasi yang terjadi di tanah air seperti jika terjadi bencana alam. **[G4-EC8, G4-SO1]**

CR programs are designed according to four areas – Community, Environment, Workplace, and Marketplace. Maybank Indonesia's commitment to community empowerment and welfare is delivered based on five pillars of Corporate Social Responsibility (CSR), namely: education, community empowerment, promote healthy life, arts and culture preservation, and environmental preservation whilst at all time ready to respond to extraordinary situations such as natural disaster. **[G4-EC8, G4-SO1]**



Maybank Indonesia telah mengeluarkan investasi kegiatan CR pengembangan sosial dan masyarakat secara berkala sebagai dukungan bagi pelaksanaan kegiatan tanggung jawab sosial. Total dana yang telah kami salurkan untuk program CR ini dari tahun 2006 sampai tahun 2015 mencapai lebih dari Rp38,59 miliar.

Khusus pada tahun 2016 dana yang kami gunakan sebesar Rp7,8 miliar dengan jumlah penerima manfaat langsung sebanyak 9.339 orang.

Maybank Indonesia regularly invests in social and community development to support its CSR programs and activities. For the period of 2006 to 2015, we have expended a total of over Rp38.59 billion for .

In 2016 alone, we disbursed Rp7.8 billion and directly benefitted a total of 9,339 individuals beneficiary.

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community



Dari 17 rumusan tujuan pembangunan pada *Sustainable Development Goals* (SDGs), kami memandang pelaksanaan berbagai kegiatan dalam rangka CR telah selaras dengan 6 rumusan tujuan diantaranya, yakni:

1. Program Pendidikan dalam CR yang lebih baik, akan membuat kompetensi masyarakat meningkat, sehingga akan dapat mendukung laju pembangunan bangsa, selaras dengan pencapaian tujuan ke 4' Pendidikan Berkualitas' dari SDGs.

Tujuan Ke-4 - Pendidikan Berkualitas

Out of 17 SDGs goals, we find that our CR programs are most aligned with six of those goals, namely:

1. Education program, aimed to enhance the competencies of the people that in turn will advance this nation. This element in our CR programs is highly relevant with the fourth SDGs goal:

Goal 4 - Quality education

**QUALITY EDUCATION**

Menjamin kualitas pendidikan inklusif dan adil dan mempromosikan kesempatan belajar seumur hidup untuk semua orang.  
Ensure inclusive and equitable quality education and promote life long learning opportunity for all.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

2. Program Pemberdayaan Masyarakat pada CR akan dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat sekitarnya sehingga membantu mengurangi tingkat pengangguran sekaligus mengurangi kemiskinan di daerah, selaras dengan dengan pencapaian tujuan ke 1 'Tanpa Kemiskinan' dan Tujuan Ke-8 'Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak' dari SDGs.
2. Community empowerment program in Maybank Indonesia's CR programs will help create jobs especially for people in the workforce in the program sites. This program also aims to reduce the level of unemployment and poverty, echoing the SDG's first goal of eradicating poverty and eight goal of decent work and economic growth.

Tujuan Ke-1 - Tanpa Kemiskinan

Goal 1 – No Poverty



Mengakhiri kemiskinan dalam bentuk apapun di seluruh penjuru dunia  
End poverty in all its forms everywhere.

Tujuan Ke- 8 - Pertumbuhan Ekonomi dan Pekerjaan yang Layak

Goal 8 - Decent work and Economic Growth



Mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif, membuka kesempatan kerja seluas-luasnya, produktif serta menciptakan pekerjaan yang layak untuk semua.  
Promote sustained, inclusive, and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all.

3. Kegiatan Mendukung Hidup Sehat dan Program Pelestarian Seni dan Budaya pada CR, selaras dengan pencapaian tujuan ke-3 'Kesehatan Yang Baik dan Kesejahteraan'.
3. CR's element of Promoting Healthy Life and Arts and Culture Preservation aligns with goal 3, 'Good Health and Well-Being'.



Menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan untuk seluruh masyarakat di segala usia.  
Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages.

4. Program Konservasi Lingkungan pada CR selaras dengan pencapaian tujuan ke-13 'Aksi Terhadap Iklim', tujuan ke-15 'Kehidupan di Darat'
4. Conservation program in CR corresponds with goal 13, 'Climate Action' and goal 15 'Life on Land'.



Bertindak cepat untuk memerangi perubahan iklim dan dampaknya  
Take urgent action to combat climate change in its impacts



Melindungi, memulihkan dan meningkatkan pemanfaatan keberlangsungan pemakaian ekosistem darat, mengelola hutan secara berkelanjutan serta menghentikan hilangnya keanekaragaman hayati  
Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystems, sustainably manage forests and combat desertification, and halt and reverse land degradation, and halt biodiversity loss

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community



### PENDIDIKAN

Pendidikan merupakan salah satu pilar penting dalam kegiatan CR Maybank Indonesia. Fokus program pendidikan kami tujukan kepada pelajar dan mahasiswa yang berprestasi dan berasal dari kalangan masyarakat pra sejahtera melalui berbagai program, yaitu: pemberian beasiswa, *school adoption*, dukungan program pengembangan pendidikan dan Edukasi Perbankan.

Untuk Program Pendidikan ini, di tahun 2016 kami mengeluarkan total dana sebesar Rp3,60 miliar.

### EDUCATION

Education is one of the important pillars in Maybank Indonesia's CR. Our program in education focuses on outstanding students from underprivileged society. The education program is carried out through scholarship grant, school adoption, and banking education.

In 2016, we disbursed a total of Rp3.60 billion for Education Program.



Maybank Indonesia telah mengeluarkan sejumlah biaya yang dibukukan sebagai bagian dari kegiatan CSR di bidang pendidikan. Total dana yang telah kami investasikan untuk program CSR bidang pendidikan sejak tahun 2006 sampai tahun 2016 mencapai Rp 24,12 miliar.

Maybank Indonesia has disbursed certain amount of fund as part of CR program for education. Total amount of fund invested for education program for the period of 2006 - 2016 reached Rp 24.12 billion.



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### PROGRAM BEASISWA

Program beasiswa kami tujuikan untuk siswa yang berprestasi dan berasal dari keluarga pra-sejahtera guna melanjutkan pendidikan di universitas terkemuka, baik di dalam maupun di luar negeri. Ada 4 jenis program beasiswa yang kami jalankan, ataupun kami dukung, yakni: Maybank Foundation Scholarship, Beasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), Beasiswa Prestasi Anak Karyawan dan dukungan Beasiswa SMA Muhammadiyah Bogor.

Kami memperkaya program ini dengan pengembangan kompetensi dan perilaku, sehingga diharapkan para siswa memiliki kemampuan intelektual dan perilaku yang dewasa serta bijak dalam setiap lingkungan yang berbeda. Kami meyakini bekal tersebut akan mampu membawa mereka sukses dalam beradaptasi di setiap lingkungan dan tantangan yang berbeda.

Melalui program beasiswa, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation berperan aktif dalam mendukung *nation building* untuk mewujudkan generasi penerus bangsa yang tidak hanya cerdas, namun juga memiliki karakter yang baik.

### Maybank Foundation Scholarship

Merupakan program beasiswa penuh bagi mahasiswa terbaik yang berasal dari keluarga pra sejahtera di 34 propinsi di Indonesia yang telah berjalan sejak tahun 2012 lalu. Program Beasiswa Maybank Foundation Scholarship terdiri dari 2 (dua) batch program beasiswa penuh yaitu untuk menempuh pendidikan tingkat sarjana di dalam negeri dan di luar negeri. Beasiswa yang diberikan meliputi biaya pendidikan setiap semester, biaya hidup setiap bulan, laptop, tunjangan buku dan internet setiap semester serta asuransi kesehatan setiap tahun.

Hingga saat ini jumlah penerima beasiswa untuk program batch 1 adalah 28 orang, sedangkan untuk batch 2 adalah 32 orang, dimana 3 orang lainnya telah menyelesaikan pendidikannya.

### SCHOLARSHIP

Scholarship program aims to provide opportunity for outstanding students from underprivileged families to continue higher education in leading universities both in Indonesia and abroad. There are four types of scholarship: Maybank Foundation Scholarship Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Scholarship, Scholarship for Employees' Children, and SMA Muhammadiyah Bogor scholarship.

Not only providing the necessary financial support, we also complement the program with competency and character building to help the students develop their intellectual capacity, behavior, and ability to adapt in different settings. We believe that those will help them to succeed wherever they are, whatever the challenges they may be facing.

Through scholarship program, Maybank Indonesia and Maybank Foundation take active role in nation building to foster the future generation that are not only intellectually capable, but are also equipped with strong commendable characters.

### Maybank Foundation Scholarship

This full scholarship program started in 2012 and targets the best college students from underprivileged families. The program receives applicants from all 34 Indonesian provinces. It consists of two batches of recipients; those who study for their bachelor's degree in Indonesia and abroad. The scholarship covers not only tuition for every semester, but also monthly living expense, laptop, books, Internet subscription, and annual health insurance.

Currently, there are 28 recipients in the first batch and 32 recipients in the second batch, while three recipients have completed their study and earned their bachelor's degree.



## Membangun Komunitas Maybank

### Growing Maybank Community



**Rp 28,3 miliar | billion**

Nilai Beasiswa Batch 1-2 untuk periode 4 tahun  
Value of batch 1-2 scholarship for 4 year-period

**Rp 9,8 miliar | billion**

Nilai Beasiswa yang telah dikeluarkan hingga akhir tahun 2016  
Value of scholarship channeled until end of 2016

**16**

universitas terkemuka di Indonesia, Malaysia, dan Singapura  
leading universities in Indonesia, Malaysia, and Singapore

**61**

Penerima Beasiswa Batch 1-2  
Total Batch 1-2 recipients



Program beasiswa luar negeri melibatkan universitas di Malaysia dan Singapura, yaitu: Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Putera Malaysia, Universiti Utara Malaysia, National University of Singapore dan Nanyang Technological University. Sementara untuk di dalam negeri melibatkan Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjajaran, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Noverber, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya dan Universitas Hasanuddin.

The overseas scholarship involves universities in Malaysia and Singapore, namely: Universiti Malaya, Universiti Kebangsaan Malaysia, Universiti Sains Malaysia, Universiti Putera Malaysia, Universiti Utara Malaysia, National University of Singapore, and Nanyang Technological University. While Indonesian Universities include: Universitas Indonesia, Institut Pertanian Bogor, Institut Teknologi Bandung, Universitas Padjajaran, Universitas Gadjah Mada, Institut Teknologi Sepuluh Noverber, Universitas Airlangga, Universitas Brawijaya, and Universitas Hasanuddin.

Dalam rangka mendukung pembentukan karakter dari para penerima beasiswa Maybank Foundation Scholarship, kami menyelenggarakan program **Pastoral Care Maybank Foundation Scholarship**, program pendampingan yang bertujuan untuk membentuk karakter positif dan pribadi yang berkualitas, memonitor proses belajar dan aktivitas penerima beasiswa selama kuliah dan mengevaluasi hasil studi dan pencapaian mereka di bidang akademik maupun non akademik.

To support the character building Scholarship recipients, we carry out a Pastoral Care Maybank Foundation Scholarship. This mentoring program aims to build the positive character and nurture high-quality individuals. It also monitors the recipients' educational progress and activities and evaluates their performance as well as academic and non-academic achievements.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

Selama tahun 2016, kami menyelenggarakan 2 kali program Pastoral Care, yakni: pada bulan Februari dan bulan September.

### Beasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Program Beasiswa IKOPIN merupakan kerja sama Maybank Indonesia dengan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dalam bentuk pemberian beasiswa kepada 5 (lima) mahasiswa IKOPIN untuk mendukung biaya pendidikan mahasiswa selama masa pendidikan.

Melalui program ini Maybank Indonesia dan IKOPIN juga akan melakukan kerjasama dalam program pemberdayaan nelayan di Karangsong Indramayu, Jawa Barat, dimana para penerima beasiswa berpartisipasi aktif terutama dalam memberikan pendidikan inklusi keuangan bagi para nelayan, dengan harapan nantinya menjadi cikal bakal koperasi nelayan di wilayah tersebut.

### Beasiswa Prestasi Anak Karyawan

Sebagai bagian dari *employee engagement*, sejak tahun 2011, Maybank Indonesia memberikan beasiswa prestasi bagi anak-anak karyawan di tingkat Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Akhir (SMA) dan Perguruan Tinggi.

Beasiswa Prestasi pada tahun 2016 diberikan kepada 420 anak karyawan yang memiliki prestasi baik secara akademik maupun non akademik, sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Bank.

### Dukungan Beasiswa SMA Muhammadiyah Bogor

Maybank Indonesia bekerja sama dengan Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah, yakni lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang sosial mendukung pemberian beasiswa pendidikan kepada 95 siswa SMA Muhammadiyah Bogor. Program ini sebagai bagian dari CSR Maybank Indonesia yang memiliki fokus di bidang pendidikan untuk membantu anak – anak berprestasi namun berasal dari keluarga pra sejahtera agar dapat meraih masa depan yang lebih baik

Since 2016, we have carried out 2 Pastoral Care program in February and September.

### Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Scholarship

IKOPIN scholarship is a collaboration program between Maybank Indonesia and Indonesian Cooperative Institute (IKOPIN). The program granted scholarship to 5 (five) IKOPIN students, covering their tuition fees throughout their academic process.

Under this program, Maybank Indonesia and IKOPIN also conduct activities to empower fishermen community in Karangsong, Indramayu in West Java. Scholarship recipients are expected to take active participation in delivering financial inclusion education to the fishermen, as the early steps towards the establishment of fishermen cooperative in the area.

### Scholarship for Employees' Children

As part of employee engagement initiative, since 2011 Maybank Indonesia has been granting scholarships for employees' children in primary, junior secondary, senior secondary, and university levels who demonstrate academic and non-academic excellence.

Beasiswa Prestasi' in 2016 was granted to 420 children who met the academic requirement set by the Bank.

### SMA Muhammadiyah Bogor Scholarship

In cooperation with Lembaga Amil Zakat Muhammadiyah, a non-profit organization focusing on social activities, Maybank Indonesia provided scholarship for 95 students of SMA Muhammadiyah Bogor, a senior secondary education school. This program is part of CSR Maybank Indonesia's activities for high-performing students from underprivileged families, helping them to realize a better future.

<b>Beasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)</b> Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Scholarship	<b>Beasiswa Prestasi Anak Karyawan</b> Beasiswa Prestasi Anak Karyawan	<b>Dukungan Beasiswa SMA Muhammadiyah Bogor</b> SMA Muhammadiyah Bogor Scholarship
Total Nilai Rp100 juta   Total value of Rp100 million	Jumlah penerima beasiswa total 420 siswa SD, SMP, SMA/SMK   Total 420 recipients from primary, junior secondary, and senior secondary levels	Jumlah Penerima 95 Siswa   Total 95 recipients

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

### PROGRAM SCHOOL ADOPTION

**[G4-EC7]**

Kami memulai program *school adoption* sejak tahun 2008. Program ini merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan Indonesia. Melalui program ini perusahaan memberikan berbagai macam bantuan seperti donasi peralatan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, renovasi bagian sekolah yang rusak serta melibatkan peran serta karyawan Maybank Indonesia melalui *employee volunteerism*.

Para karyawan Maybank Indonesia terlibat secara aktif sebagai relawan yang memberikan pengetahuan sesuai dengan kompetensi mereka di sekolah-sekolah yang dituju. Dengan cara ini para karyawan dapat meningkatkan kepekaan sosial, mengenal potensi wilayah, menjalin hubungan jangka panjang dengan siswa maupun lingkungan sekolah, serta meningkatkan wawasan dan pengetahuan para siswa tersebut.

Kegiatan *School Adoption* pada tahun 2016 meliputi:

- **Dukungan Peningkatan Keterampilan dan Kemandirian Siswa SLB**

Dukungan yang kami salurkan melalui Yayasan Maybank Indonesia ini kami lakukan melalui Sekolah Luar Biasa (SLB) Dharma Putra Semin Gunung Kidul yang berdiri sejak tahun 1992 untuk melayani pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus di Semin Gunung Kidul.

Dukungan yang telah kami berikan meliputi, donasi buku dan 9 mesin jahit beserta perlengkapan lainnya seperti: benang, jarum, kain dan lainnya serta renovasi ruangan kelas yang sudah mengalami kerusakan dan membutuhkan perbaikan, pelatihan menjahit untuk 15 (lima belas) orang guru dan 5 (lima) orang karyawan sekolah.

Dukungan ini bertujuan untuk meningkatkan semangat dan keterampilan 85 (delapan puluh lima) siswa SLB Semin agar mereka dapat hidup mandiri di masa depan.

- **Dukungan Peningkatan Kualitas Pendidikan anak-anak Nelayan di Karangsong**

Melalui Yayasan Maybank Indonesia kami mendukung upaya pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) untuk

### SCHOOL ADOPTION PROGRAM

**[G4-EC7]**

School adoption program was first initiated in 2008. This program reflects the Bank's commitment to education quality in Indonesia. Through school adoption program, the Bank provides various forms of assistance, from donating learning equipment, renovating damaged schools, to involving Maybank Indonesia's employees in employee volunteerism activities.

As volunteers, Maybank Indonesia's employees take part in learning sessions and based on their expertise, sharing their knowledge and experience to the students. Not only this raises employees' social awareness and introduces them to an area's potentials, it is also a way to build long-term relationship with the students, schools, and to expand the students' knowledge.

School Adoption activities in 2016 comprised of:

- **Promoting the Skills and Self-Reliance of Special School Students**

Dharma Putra Semin Special Schools in Gunung Kidul was established in 1992 to help children with special needs in Semin, Gunung Kidul, get their education. The Bank channeled its donation through Maybank Indonesia Foundation and the school.

Comprising books, 9 sewing machines and sewing accessories such as yarns, needles, and fabrics, the assistance also included class room renovation and repair as well as sewing training for 15 (fifteen) teachers and 5 (five) staffs of the school.

The assistance aimed to uplift the spirit and skills of 85 (eighty five) special needs students in Semin to help them to be self-reliant in the future.

- **Support for the Education of Karangsong Fishermen's Children**

Delivered through Maybank Indonesia Foundation, we fully support the efforts of the Indonesian government through the Ministry of Education and Culture to

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Salah satu bentuknya adalah dengan membantu renovasi sekolah, dukungan berupa buku, pojok baca dan peralatan sekolah termasuk laptop dan proyektor.

Pada tahun 2016 kami mendukung program peningkatan kualitas pendidikan untuk anak-anak nelayan di SD Negeri 3 Karangsong dan Madrasah Diniyah DTA Karangsong, yang memiliki total 408 siswa. Kami juga melibatkan partisipasi aktif para karyawan cabang Cirebon dalam kegiatan belajar-mengajar, serta mengajarkan pentingnya edukasi keuangan kepada para siswa dan 11 (sebelas) orang guru dari SD Negeri 3 Karangsong dan 5 (lima) orang guru dari Madrasah Diniyah DTA Karangsong.

- **Dukungan Peningkatan Kualitas Pendidikan dan Pengembangan Softskill Siswa-siswi 28 Sekolah Gianyar di Sekitar Rute Marathon.**

Sebagai bagian dari rangkaian penyelenggaraan Maybank Bali Marathon (BMBM) 2016, kami kembali menyalurkan berbagai donasi untuk mendukung proses belajar mengajar bagi 25 sekolah Gianyar di sekitar rute marathon. Donasi tersebut berupa perlengkapan penunjang pendidikan seperti buku pendidikan, televisi, perlengkapan olahraga serta alat kesenian. Dukungan ini untuk meningkatkan pendidikan siswa di sekolah serta mengembangkan *soft skill* mereka agar dapat menjadi pribadi yang berprestasi.

### DUKUNGAN PROGRAM PENGEMBANGAN PENDIDIKAN

Kami juga mendukung program pengembangan pendidikan di Indonesia melalui berbagai aktifitas pendidikan, seperti: penyelenggaraan seminar atau *workshop*, peluncuran buku pengetahuan serta kegiatan – kegiatan lain yang bermanfaat untuk pengembangan pengetahuan, kompetisi perilaku dan aspek-aspek positif lain yang bermanfaat bagi dunia pendidikan, keuangan, kesehatan, pemberdayaan masyarakat dan lingkungan. Kegiatan terkait yang dilakukan mencakup:

- **Dukungan Kegiatan Pendidikan Dasar dan Ekspedisi Anggota Muda Wanadri.** Dukungan ini bertujuan untuk menggali potensi wisata, membuka ruang informasi bagi masyarakat luas, melakukan pendataan dan pendokumentasian karakteristik sosial budaya masyarakat setempat serta mempublikasikan potensi ekonomi di area ekspedisi.

improve education quality in Indonesia. School renovation, book donation, building reading corner, and donation of school equipment such as laptops and projectors are some of the ways to help.

In 2016, we focused on the education of fishermen's children in Karangsong area, specifically the 408 students in Karangsong primary public school, SDN 3, and its faith-based equivalent, Madrasah Diniyah DTA. We also involved our employees from Cirebon branch in learning activities, delivering financial education to students and 11 (eleven) teachers from SDN 3 and 5 (five) from Madrasah Diniyah DTA Karangsong.

- **Support for the Education and Softskill Building of 28 Gianyar Schools Located Around Marathon Route**

As part of Maybank Bali Marathon (MBM) 2016, we channeled donations to 25 schools in Gianyar that located throughout the marathon route. The donations, among others, were books, television, sports equipment, and arts instrument. The support aimed to improve the students' quality of education and develop their soft skills for them to use in order to fulfill their highest potentials.

### SUPPORT FOR EDUCATION DEVELOPMENT

Other activities in the education sector included: organization of seminar or workshop, book launch, and other activities that benefit knowledge development, competitive behavior, and positive aspects for the fields of education, finance, health, and community and environmental empowerment. The activities consisted of :

- **Support for Foundational Education and Expedition Program for Junior Members of Wanadri.** This support was aimed to explore tourism potentials, open information access to the public, develop database and document social and cultural characteristics, and dissemination information on economic potentials of and area.

## Membangun Komunitas Maybank

### Growing Maybank Community

#### EDUKASI MASYARAKAT DI BIDANG PERBANKAN (*BANKING EDUCATION*)

Guna meningkatkan pemahaman pengetahuan dan keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan (literasi keuangan) bagi masyarakat dalam mencapai atau meningkatkan kesejahteraan, maka perlu edukasi keuangan yang selaras dengan Program Strategi Nasional Literasi Keuangan yang diselenggarakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Program Edukasi Perbankan Nasional Bank Indonesia (BI). Karena itu pada tahun 2016 bank menyelenggarakan Edukasi Keuangan untuk :

- mahasiswa atau siswa dan murid-murid sekolah dasar dan menengah.
- anggota masyarakat melalui lembaga keuangan mikro yang menjadi mitra program CSR.
- Wartawan melalui *Journalist Training*.
- nasabah pemegang Kartu Kredit Bank Maybank Indonesia.
- masyarakat dan nasabah dalam penggunaan Electronic Banking dan *internet banking*

#### BANKING EDUCATION

To improve understanding, knowledge, and skills (financial literacy) constitute a set of important tools for anyone to improve their livelihood and welfare. To improve this set of tools, a financial education program that is in line with the National Strategy of Financial Literacy from the Financial Services Authority (OJK) and National Banking Education Program from Bank Indonesia (BI) is needed. In 2016, the Bank started Financial Education program for:

- College and school students
- The public, through micro financial institutions that partner with the Bank's CSR programs
- Journalists, through Journalist Training
- Maybank Indonesia credit card holders
- The public and customers in terms of e-banking and Internet banking use



Total dana yang telah kami investasikan untuk program CSR edukasi perbankan mulai tahun 2010 sampai tahun 2016 yakni sebesar RP 1,2 miliar.

Total funds invested for banking education CSR program from 2010 until 2016 was Rp1.2 billion.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



### Daftar Universitas Peserta Program Maybank Internship | Maybank Internship participating universities :

1. Universitas Indonesia | Indonesia University
2. Universitas Bina Nusantara | Bina Nusantara University
3. Universitas President | President University
4. Universitas James Cook | James Cook University
5. Universitas Prasetya Mulya | Prasetya Mulya University
6. Universitas Trisakti | Trisakti University
7. Universitas Utara Malaysia | Utara Malaysia University
8. Universitas Dr. Moestopo | Dr. Moestopo University
9. Universitas Swiss German | Swiss German University
10. Universitas Coventry | Coventry University
11. Universitas Teknologi Malaysia | Utara Malaysia University
12. Universitas Trisakti | Trisakti University
13. National High Junior School | National High Junior School
14. Universitas of San Fransisco | University of San Fransisco
15. Universitas Binus International | Binus International University
16. Jean Monnet University France | Jean Monnet University France
17. Universitas Jiao Tong | Jiao Tong University
18. Universitas Pace | Pace University
19. Shoreline Community College | Shoreline Community College
20. Universitas Singapore Management | Singapore Management University
21. STIE Trisakti | STIE Trisakti
22. Universitas Al-Azhar | Al-Azhar University
23. Universitas British Columbia | British Columbia University
24. Universitas Multimedia Nusantara | Multimedia Nusantara University
25. Universitas California Los Angeles | University of California Los Angeles
26. Universitas Nottigham Malaysia Campus | University of Nottigham Malaysia Campus
27. Universitas Washington dan | University of Washington and
28. Universitas Sains Malaysia. | Universiti Sains Malaysia.



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



### PEMBERDAYAAN KOMUNITAS

Maybank Indonesia mengukuhkan komitmen untuk mendukung peningkatan kehidupan masyarakat pra-sejahtera melalui pelaksanaan program pemberdayaan komunitas yang terencana dengan baik. Untuk mewujudkannya kami bekerja sama dengan lembaga keuangan dengan berfokus pada model pembiayaan mikro. **[G4-DMA]**

Program Pemberdayaan Masyarakat tahun 2016 dengan anggaran Rp 3,2 miliar yang kami laksanakan meliputi: pemberdayaan perempuan; kelompok masyarakat marginal dan kelompok pra sejahtera termasuk penyandang disabilitas, yatim piatu; dan rehabilitasi daerah yang terkena bencana. **[G4-SO1]**

### EMPOWERING COMMUNITY

Maybank Indonesia is committed to support the improvement of the quality of lives for the underprivileged communities through structured, well-planned program. To accomplish the goal, we partner with micro-financing institutions. **[G4-DMA]**

We carried out the Community Empowerment Program 2016 with the budget of Rp 3.2 billion, which includes: female empowerment; marginal and underprivileged communities including disabled, orphans; and rehabilitation of disasters affected areas. **[G4-SO1]**

Micro Finance Bersama KOMIDA Micro Finance with KOMIDA	Maybank Women Eco Weavers Maybank Women Eco Weavers	Komunitas Penyandang Disabilitas Disabled Community	Pemberdayaan Masyarakat Gianyar Gianyar Community Empowerment
<ul style="list-style-type: none"> <li>7.952 penerima manfaat   7,952 beneficiaries</li> <li>Rp1 Miliar dana hibah   Rp1 billion in grant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>400 Target penerima manfaat   400 target beneficiaries</li> <li>Rp4,7 miliar anggaran   Rp4.7 billion in budget</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>207 penerima manfaat dari program RISE   207 beneficiaries of RISE program</li> <li>2.000 target penerima manfaat   2,000 target beneficiaries</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bantuan peningkatan pendidikan   Education support</li> <li>Pengembangan ekonomi masyarakat Gianyar.   Economic empowerment</li> <li>8.945 Penerima manfaat   8,945 beneficiaries</li> </ul>



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### PROGRAM MICRO FINANCE BERSAMA KOPERASI MITRA DHUAFA (KOMIDA)

Bekerja sama dengan Koperasi Mitra Dhuafa (Komida), Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation sejak tahun 2012 memberikan dana bergulir untuk 1.250 pelaku UKM perempuan di Indonesia dengan total dana hibah sebesar Rp1 miliar. Program ini dilaksanakan di tiga daerah yaitu Jonggol, Jawa Barat; Sragen, Jawa Tengah; dan Kulon Progo, Yogyakarta. Dengan mengadopsi model pembiayaan *Grameen Bank*, program ini menyediakan pinjaman modal untuk perempuan Indonesia yang ingin membangun usaha.

Program pemberdayaan ini bertujuan untuk:

- Membantu mengurangi tingkat kemiskinan dengan memberdayakan kaum ibu agar mandiri
- Membantu mendapatkan penghasilan tambahan
- Meningkatkan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia, utamanya kaum perempuan.

Pada tahun 2016, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation kembali memberikan dana hibah sebesar Rp 1 Miliar untuk pemberdayaan perempuan dari Keluarga pra sejahtera melalui Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) di 3 wilayah yang baru yaitu Majalaya, Bandung (Jawa Barat), Grobogan dan Magelang (Jawa Tengah). Program ini merupakan keberlanjutan dari program *micro financing* yang telah dilaksanakan sejak tahun 2012, dan hingga saat ini jumlah penerima manfaat dari program tersebut adalah sebanyak 7.952 usahawan mikro perempuan.

### MICRO FINANCING PROGRAM WITH MITRA DHUAFA COOPERATIVE (KOMIDA)

Partnering with Mitra Dhuafa Cooperative (Komida) in 2012, Maybank Indonesia and Maybank Foundation provided revolving fund amounting to Rp 1 billion for 1,250 women micro entrepreneurs in Indonesia. The program focused on three areas: Jonggol in West Java, Sragen in Central Java, and Kulon Progo in Yogyakarta. Adopting Grameen Bank financing model, the program commits capital loan for women to kick start and grow their businesses.

This empowerment program is aimed to :

- Alleviate poverty to empowering women
- Help women earn extra income
- Improve the knowledge and quality of the people, especially women

In 2016, Maybank Indonesia and Maybank Foundation granted another Rp1 billion revolving fund to empower women from poor families through Komida. The grant targeted three new locations: Majalaya in Bandung (West Java), Grobogan and Magelang (Central Java). The program continued the previous micro-financing program initiated in 2012. Today, this initiative has benefitted 7,952 women micro entrepreneurs.



## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community



### KOPERASI MITRA DHUFAFA (KOMIDA)

KOPERASI MITRA DHUFAFA (KOMIDA)

Komida kini terus tumbuh menjadi salah satu Lembaga Keuangan Mikro terbesar di Indonesia yang melayani perempuan berpenghasilan rendah. Komida memberikan harapan kepada kaum perempuan untuk berkembang serta memiliki kemandirian untuk menciptakan peluang menambah penghasilan keluarganya.

KOMIDA berfokus sebagai penyedia modal keuangan masyarakat dan sebagai penyedia kebutuhan layanan utama masyarakat. Beberapa produk KOMIDA menyesuaikan dengan keperluan anggota yang sejalan dengan komitmen KOMIDA baik dalam segi kesehatan, sosial, maupun pendidikan.

Kesamaan visi Komida dengan tujuan program Pemberdayaan Perempuan yang terus giat dijalankan, membuat Maybank Indonesia menjalin kerjasama dengan KOMIDA. Sejak tahun 2012, Bank mulai menyalurkan dana pinjaman bergulir bunga rendah kepada anggota KOMIDA di tiga sentra koperasi-nya, yakni di Jonggol (Jawa Barat), Sragen (Jawa Tengah) dan Kulon Progo (Yogyakarta). Dan di tahun 2016 Bank menyalurkan dana di Majalaya, Bandung (Jawa Barat), Grobogan dan Magelang (Jawa Tengah). Dana pinjaman diberikan untuk mendukung pengembangan usaha anggota KOMIDA. Sesuai catatan KOMIDA, kinerja keuangan dari 3 sentra koperasi dimaksud baik, dengan tingkat pengembalian pinjaman yang sangat baik, sehingga berkontribusi positif terhadap kinerja keuangan KOMIDA secara keseluruhan.

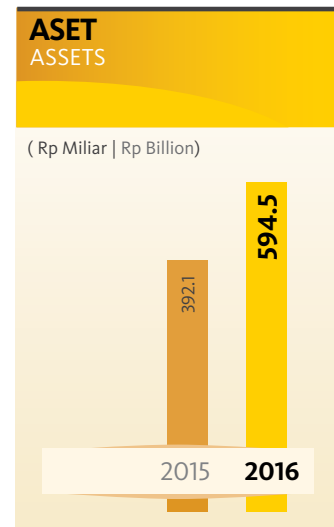
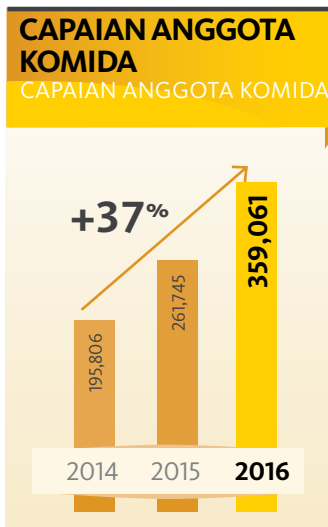
Komida has grown to be one of Indonesia's largest Micro Finance Institutions that focusing on low-income women. Komida gives the women hope to grow and achieve independency and create additional income for their families.

KOMIDA, provides monetary capital and other services required by targeted communities. KOMIDA's products are designed according to the needs of its members, in line with the cooperative's commitment in health, social, and education aspects.

It was KOMIDA's vision of empowering women as well as its tireless efforts that have attracted Maybank Indonesia in a partnership. In 2012, the Bank started to channel low-interest rate revolving loan to KOMIDA members in three of the cooperative's operational areas, namely Jonggol (Jawa Barat), Sragen (Jawa Tengah) dan Kulon Progo (Yogyakarta). And in 2016, Bank provided fund to Majalaya in Bandung (West Java) and Grobogan and Magelang (Central Java). The loan was provided to support business developemnt of KOMIDA's members. KOMIDA's monitoring has shown that the financial performance of the three sites has improved with exceptional payment rate that contributed favorably to KOMIDA's overall performance.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

Anggota Members	Jumlah Peminjam Aktif Active borrowers	Saldo Pembiayaan Financing Balance	Jumlah Cabang Number of offices	Jumlah Karyawan Total employees
359.061	342.018	Rp464,83 miliar/ billion	150	2.010



### PROGRAM MAYBANK WOMEN ECO WEAVERS

Sejak akhir tahun 2015, kami mulai mendukung program “Maybank Women Eco Weavers”, yaitu program pemberdayaan perempuan penenun pemula dengan menggunakan pewarna alami. Program yang mendapat dukungan penuh dari Maybank Foundation ini bertujuan untuk mempromosikan dan meningkatkan eksistensi tenun tradisional ke tingkat global dengan mengindahkan pola yang berkelanjutan serta menciptakan kemandirian ekonomi dan keuangan inklusi bagi para penenun perempuan.

Untuk tahun 2016, inisiatif Maybank Woman Eco Weavers yang dilakukan Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation bekerjasama dengan Asosiasi Pendamping Perempuan Usaha Kecil (ASPPUK) ini difokuskan pada pemberian pelatihan cara menenun, pembuatan motif tenun, pembuatan pewarna alami, marketing dan literasi keuangan. Program ini akan berlangsung hingga akhir 2018 yang akan melatih 400 penenun di 4 kabupaten yakni Sawah Lunto, Tanah Datar, Lombok Tengah dan Lombok Timur dengan total dana yang dianggarkan selama program berjalan sebesar Rp4,7 miliar.

### MAYBANK WOMEN ECO WEAVERS

Maybank Women Eco Weavers started in 2015. This program targets to empower beginner women weavers and promotes the use of natural dye. Fully supported by Maybank Foundation, the program aims to promote and enhance traditional textiles globally in a sustainable manner whilst creating economic independence and financial inclusion of weavers regionally.

Partnering with Association for Women in Small Business Assistance (ASPPUK), in 2016 the program focused on trainings on weaving techniques, motif creation, production of natural dye, marketing, and financial literacy. The program will continue until 2018 and target to reach 400 weavers in 4 districts of Sawah Lunto, Tanah Datar, Central Lombok, and East Lombok. The total budget for this program amounts to Rp4.7 billion.

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

### Tujuan Sosial Yang Ingin Diraih dari Program ini adalah

### The Social Goals to be achieved from this Program are



Pelatihan selama 79 hari dengan 8 jenis pelatihan  
79 days of training with 8 types of training



641 peserta pelatihan selama bulan Januari-November 2016  
641 trainees during January-November 2016



Tabungan konsumsi air hingga 60%, dari 25L sampai 10L  
Savings of water consumption up to 60%, from 25L to 10L



Tidak lagi menggunakan pewarna yang terbuat dari bahan kimia  
No longer using dyes made from chemicals



Meningkatnya produksi tenun hingga 5x dimana tenunan kain produksi saat ini mencapai 9 per bulan dari hanya 2 kain per tiga bulan.  
Increased production of up to 5x where the current production fabric weaving reach 9 per month from only 2 of fabric per three months



Kenaikan pendapatan rata-rata penenun sebesar 225%  
The increase in the average income of the weavers by 225%



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

Adapun skema impact map program Maybank Women Eco Weavers ini adalah sebagai berikut:

The scheme of Maybank Women Eco Weavers impact map program is as follows:

### Maybank Women Eco Weavers



Mengangkat kain tradisional ke tingkat global melalui praktik berkelanjutan seraya menciptakan kemandirian ekonomi dan inklusi keuangan bagi penenun/Promoting and enhancing traditional textiles globally in a sustainable manner whilst creating economic independence and financial inclusion of weavers

Memberdayakan dan melatih keterampilan menenun untuk perempuan Indonesia. Program ini bertujuan: | Empower and train talented Indonesian women with skills of weaving. This program stands to bring the following results:

- Memperbaiki mutu dan efisiensi produksi serta menerapkan proses pewarnaan alami | Creating more proper and efficient production and natural dyeing process.
- Meningkatkan kewirausahaan perempuan termasuk keterampilan keuangan dan promosi | Improving weavers' entrepreneurship skills, including financial skills & promotion.

**400**

penenun tradisional dan ramah lingkungan memiliki akses terhadap pembiayaan mikro untuk produksi berkelanjutan dan kegiatan konsumsi / Traditional and Eco friendly weavers with access to micro financing for sustainable production and consumption activities

**4**

pasar baru terbentuk untuk menghubungkan penenun dan koperasi dengan pembeli besar maupun kecil/ new markets to emerge as network to connect weavers and cooperatives with wholesalers and retailers

**4**

pusat pelatihan penenun didirikan di tingkat kabupaten, dikelola oleh koperasi perempuan dan bekerja sama dengan pemerintah setempat/ weaving learning center establishments in the districts managed by women cooperatives in collaboration with local district government

**300**

konsumen perkotaan memperoleh edukasi melalui kampanye pewarnaan alami dengan harapan di akhir program terdapat 300 pembeli baru dari kawasan perkotaan/ urban consumers are reached by education campaigns on natural dye and in the end of program we have 300 new urban buyers.

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

**Mempromosikan dan meningkatkan tenun tradisional ke tingkat global secara berkelanjutan, seraya menciptakan kemandirian ekonomi dan inklusi Keuangan untuk para penenun di kawasan regional.**

**Promoting and enhancing traditional textiles globally in a sustainable manner, whilst creating economic independence and financial inclusion of weavers regionally.**



### PENDIDIKAN Education

- Akses pelatihan menenun formal & wadah berbagi ilmu untuk perempuan
- Meningkatkan pendapatan dan menurunkan jumlah anak bekerja, agar pendidikan dapat terus berjalan
- Pendampingan untuk penenun memperbaiki mutu & jumlah produk untuk bersaing di pasar global
- Pusat pelatihan dan pengembangan proses tenun ramah lingkungan
- Women have access to formal weaving trainings & sharing knowledge.
- Increasing income reduce number of children workers, thus allowing them to continue their studies.
- Weaver's assistances improving product's quality & quantity to compete in the global market.
- Training center as study & research center to discover eco weaving.



### PENGEMBANGAN MASYARAKAT Community Development

- Meningkatkan kesadaran & menguatkan kelompok perempuan melalui lembaga keuangan
- Partisipasi ekonomi dan sosial yang setara untuk perempuan
- Membangun konsep bisnis di masyarakat untuk mutu hidup yang lebih baik
- Melestarikan budaya setempat sebagai bagian dari warisan tradisi
- Raise awareness & strengthen women groups through financial institution.
- Women equality in term of economic & social participation.
- Build business concept into community for a better life.
- Preserve local culture as a part of heritage.



### SUMBER DAYA MANUSIA Human Capital

- Memberdayakan dan mendidik perempuan
- Menciptakan lapangan kerja untuk perempuan di pedesaan dan meningkatkan pendapatan keluarga
- Pendidikan untuk anak-anak
- Mengurangi migrasi urban & mengentaskan kemiskinan
- Women empowerment & education.
- Create jobs for rural women to increase household income.
- To afford education expenses for children.
- Reduce urban migration & alleviate poverty.



### KESEHATAN Health

- Mengurangi penggunaan pestisida & warna sintetis
- Memberikan kesadaran keamanan produk untuk pengguna & lingkungan melalui pendidikan kesehatan
- Meningkatkan pendapatan untuk kepercayaan diri dan kesehatan mental yang lebih baik
- Reduce the usage of pesticide & synthetic color.
- Raise awareness of safe product for user & environment through health education.
- Increase income to boost self esteem & improve mental health.



### ENVIRONMENT Environment

- Warna alami dibuat dari sumber-sumber alam
- Efisiensi konsumsi listrik
- Pembuangan dan pemrosesan limbah yang tepat
- Natural dye color made out from natural resources.
- Decrease use of the electricity.
- Proper waste disposal.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### PEMBERDAYAAN KOMUNITAS PENYANDANG DISABILITAS

Maybank Indonesia secara konsisten memberikan perhatian kepada individu ataupun komunitas penyandang disabilitas dan paraplegia dengan melaksanakan beberapa kegiatan. Dukungan ini bertujuan untuk meningkatkan semangat pantang menyerah, percaya diri serta meningkatkan keahlian dan keterampilan untuk mencapai masa depan yang lebih baik.

Beberapa program yang telah kami lakukan dalam rangka pemberdayaan komunitas disabilitas dan paraplegia diantaranya:

- **Mendukung Program Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)**

Maybank Indonesia dan Maybank Foundation bekerjasama dengan People System Consultancy memberikan pelatihan bagi penyandang disabilitas melalui program *Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship* (RISE), guna meningkatkan motivasi, manajemen keuangan dan pengelolaan bisnis secara benar.

Pada tahun 2016, program RISE dilaksanakan sebanyak empat kali untuk 207 entrepreneur yang berlokasi di Jakarta dan Yogyakarta. Pada tahun 2017 hingga 2018 program ini diproyeksikan akan memberikan pelatihan untuk 2.000 penyandang disabilitas di beberapa kota di Indonesia selama 2 tahun.

### EMPOWERING PERSONS WITH DISABILITIES

Maybank Indonesia consistently shows its attention to individuals or communities for persons with disabilities and paraplegia. Support from the Bank aims to unyielding spirit, confident and improve their skills to prepare them for better future.

Series of programs that we carried out to empower the disabled and paraplegic include:

- **Support for Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE)**

Maybank Indonesia and Maybank Foundation partner with People System Consultancy to provide training under Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship (RISE) for persons with disabilities. The program aims to motivate and improve financial and business management practices.

RISE was carried out in four batches throughout 2016, covering 207 entrepreneurs in Jakarta and Yogyakarta. Starting 2017 until 2018, the program is projected to deliver training for 2,000 persons with disabilities in several Indonesian cities in a course of two years.

#### R.I.S.E. (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship) R.I.S.E. (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship)

##### Sasaran | Objective:

- Memberdayakan 200 orang prasejahtera (70% penyandang disabilitas dan 30% kelompok marginal) sebagai wirausaha untuk meningkatkan pendapatan
- Inklusi keuangan
- To empower 200 disadvantaged persons (70% people with disabilities and 30% marginalized community) to become entrepreneurs and earn higher income.
- Financial inclusion



##### Kegiatan | Activities:

- Pelatihan kewirausahaan dan keuangan
- Pembinaan 3-bulan
- Entrepreneurship & financial training
- Mentorship for 3-6 months



##### Wilayah program | Coverage Area :

Jakarta, Yogyakarta

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

### R.I.S.E. (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship)

R.I.S.E. (Reach Independence & Sustainable Entrepreneurship)

#### Sekilas program | Description:

- Program pemberdayaan ekonomi untuk masyarakat ini menghadirkan dukungan nyata untuk kelompok prasejahtera khususnya penyandang disabilitas.
- Proyek uji coba telah dilaksanakan dengan 207 peserta. Program akan diperluas pada 2017 - 2018
- A community economic empowerment program, it seeks to provide real & tangible support for disadvantaged communities with special focus on people with disabilities
- Pilot project 207 participants, and looking to scale that up in 2017 - 2018



#### Mitra | Partner :

People System Consultancy Sdn Bhd | People System Consultancy Sdn Bhd



#### Pendanaan | Funding :

Maybank Foundation | Maybank Foundation



#### Hasil | Outcome:

- Pendapatan yang lebih baik | Income multiplier effect
- Akses pada layanan perbankan | Access to banking

## KISAH SUKSES

Top Selected Success Stories

### NURDIN

Jakarta, Indonesia | Jakarta, Indonesia

Menjual produk kerajinan, BBM, nasi uduk | Sells Handicraft, Gasoline, & Nasi Uduk

Pengguna kursi roda akibat polio | Wheelchair bound due to polio



LATAR BELAKANG/TANTANGAN |  
BACKGROUND/CHALLENGES  
IDR 300,000

- Menikah dengan penyandang tunadaksa. Tinggal di pusat perawatan Pondok Bambu.
- Aktif berolahraga, sering meninggalkan rumah untuk berlatih, sedikit waktu untuk mengembangkan usaha
- Kehilangan semangat akibat bisnis yang kerap merugi. Membutuhkan solusi untuk mempertahankan usaha.
- He is married and his wife who is also physically disabled. He lives near Pondok Bambu care centre.
- He is an active sport person, and is always away for sports practices and limited has limited time to focus on his business.
- He feels demotivated as his business often failed. He was unable to find ways to sustain his business.

SETELAH PROGRAM | CHANGES AFTER  
PROGRAMME  
IDR 6,295,000

- Pola pikir berubah setelah mendapat pelatihan. Nurdin kembali bertekad meningkatkan penghasilannya.
- Menambah ragam produk, seperti BBM untuk pengendara motor dan nasi uduk untuk sarapan dan makan siang
- Giat menghadiri bazaar dan acara lain untuk mempromosikan kerajinan tangan buatan sendiri
- Mulai merekrut anggota keluarga untuk menjual produk saat ia harus berlatih
- After training, he experienced mind shift and become more determined to increase his income
- He also added other business such as selling gasoline for motorcycle rider and also nasi uduk for breakfast & lunch.
- He actively attend bazaar and event to promote and make his handly-craft visible to others.
- He then started hiring his family members to sell his products while he is away for training.



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### KISAH SUKSES Top Selected Success Stories

#### EVI DAMAYANTI

Jakarta, Indonesia | Jakarta, Indonesia

Usaha warung nasi dan kue kering pada periode hari raya | Runs a food stall (warung nasi) and sells cookies during festive

Tunadaksa, luka bakar akibat kecelakaan | Physically disabled - burns due to an accident



LATAR BELAKANG/TANTANGAN |  
BACKGROUND/CHALLENGES  
IDR 3,000,000

- Menikah, ibu lima anak
- Luka bakar di seluruh wajah dan tubuh akibat kecelakaan di toko orangtua saat kanak-kanak. Luka di wajah membuat Evi cenderung menutup dan menarik diri untuk menghindari cemoohan
- Pernah membuka warung nasi campur, namun berlokasi jauh dari keramaian sehingga sepi pengunjung
- Married with 5 children
- she suffered burns all over her face and body from an occupational hazard in her parent's shop when she was a child. Due to the scars on her face, she is very reserved and shy away from people to avoid being mocked.
- She previously opened a mixed rice stall but the location was far from the neighborhood therefore not many people frequented her stall.

SETELAH PROGRAM | CHANGES AFTER  
PROGRAMME  
IDR 20,000,000

- Menerapkan model CVP, Evi menyadari bahwa ia perlu pelanggan besar untuk membangun usahanya. Ia berfokus pada layanan catering untuk perusahaan dan kantor pemerintah
- Membuat alat pemasaran berupa label untuk setiap kemasan makanan, kartu nama, dan spanduk; menghadiri bazaar dan berbagai acara promosi
- Penghasilan naik drastis setelah mengimplementasikan strategi di atas
- Evi kini berencana membuka kantin di dekat rumah
- Based on CVP model, she realized that in order to grow her business, she needs to get big customer and after that she focuses more on providing catering to corporate and government offices.
- She also created new marketing tools by pitting label in every food package, also creating name card, banner, and join bazaar and events.
- Her income increased significantly after implementing these strategies
- Her income increased significantly after implementing these strategies.
- She is now planning to open her own canteen near house.



## Membangun Komunitas Maybank

### Growing Maybank Community

- Mendukung Partisipasi Komunitas Pelari Kursi Roda dalam Maybank Bali Marathon**

Pada pelaksanaan BMBM 2012 pertama, kami mengundang sepuluh (10) atlet kursi roda untuk ikut dalam lomba eksibisi 5 K agar dapat merasakan langsung atmosfer lomba lari marathon internasional. Selanjutnya hingga 2016, kami secara konsiten mengundang 50 orang atlet kursi roda dari YAKKUM, Yayasan Senang Hati dan Pusat Pemberdayaan Disabilitas (PUSPADI) Bali, organisasi paraplegia di Bali untuk ikut serta dalam lintasan 10 K di ajang BMBM.

- Mendukung Pengadaan Mobil Operasional untuk Komunitas Disabilitas**

Pada penyelenggaraan Maybank Indonesia Bali Marathon 2016, Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation juga mendukung pemberdayaan komunitas penyandang disabilitas dengan memberikan dukungan dana kepada Pusat Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (PUSPADI) Bali.

- Support for Paraplegic Athletes in Maybank Bali Marathon**

In the first BMBM in 2012, we invited 10 (ten) paraplegic athletes to compete in the 5k exhibition number, giving them the opportunity to experience the atmosphere of an international marathon event. Since then on, we have continued to invite the athletes. Our 2016 event saw the participation of 50 athletes representing YAKKUM, Senang Hati Foundation, and Empowerment Center for the Disabled (PUSPADI) Bali – a Bali-based paraplegic organization - in the 10k number.

- Operational Vehicles for Persons with Disabilities Community**

In Maybank Indonesia Bali Marathon 2016, Maybank Indonesia and Maybank Foundation supported empowerment efforts of persons with disabilities by giving donations to Empowerment Center for the Disabled (PUSPADI) Bali.

## MENDUKUNG PROGRAM BUILDING RESILIENT COMMUNITY (BRC)

### [G4-EC7]

Letusan Gunung Sinabung pada tahun 2010 telah menyebabkan sekitar 10.000 penduduk dari 10 area sekitar Gunung Sinabung di Kabupaten Karo kehilangan tempat tinggal. Karena kondisi itu Maybank Indonesia bersama Maybank Foundation bekerjasama dengan MERCY Malaysia melakukan program *Building Resilient Communities* (BRC). Program ini kami *launching* di Pebaji Karo Sumatera Utara.

Agar pelaksanaan program ini lebih terukur dan terencana kami menggunakan empat modul di dalam program ini, yakni *Community Based Disaster Risk Management (CBDRM)*, *School Preparedness Program (SPP)*, *Resilient Hospital (RH)* dan *Local Government Units*. Program-program ini diimplementasikan melalui pelatihan, bengkel kerja, seminar, kelas pelatihan dan simulasi.

## Pemberdayaan Masyarakat Gianyar melalui Program CSR Maybank Bali Marathon 2016

Sebagai bagian dari rangkaian lomba lari Maybank Bali Marathon 2016, Maybank Indonesia mendukung program pemberdayaan masyarakat dengan melaksanakan program CSR di Balai Budaya Gianyar Bali. Kami memberikan dana bantuan dengan nilai total sebesar Rp 426.000.000,- kepada masyarakat Gianyar untuk:

## SUPPORT FOR BUILDING RESILIENT COMMUNITY (BRC) PROGRAM

### [G4-EC7]

The eruption of Mount Sinabung in 2010 caused the displacement of around 10,000 residents living in 10 areas closest to the mountain in Karo District. Maybank Indonesia, Maybank Foundation, and MERCY Malaysia responded and have delivered Building Resilient Communities (BRC), launched in Pebaji Karo, North Sumatera.

The program uses four modules to ensure that it is measurable and well structured. The modules are Community Based Disaster Risk Management (CBDRM), School Preparedness Program (SPP), Resilient Hospital (RH), and Local Government Units – implemented through trainings, workshops, seminars, classroom trainings, and simulation sessions.

## Gianyar Community Empowerment through CSR activities in Maybank Bali Marathon 2016

As part of Maybank Bali Marathon 2016, Maybank Indonesia supported community empowerment program by implementing CSR activities in Gianyar Cultural Center, Bali. We provided a total of Rp426,000,000 to the people of Gianyar to:

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

- peningkatan kualitas pendidikan anak-anak di 25 sekolah di Gianyar dengan jumlah siswa sebanyak 4.112 siswa.
- program pemberdayaan generasi muda Gianyar guna meningkatkan keterampilan.
- kemandirian komunitas disabilitas.
- pengembangan ekonomi masyarakat Gianyar melalui 10 koperasi di sepanjang rute MBM 2016 dengan total jumlah anggota sebanyak 4.833 orang.

### Kunjungan ke Panti Asuhan serta Buka Puasa Bersama Anak Yatim dan Dhuafa

Berbagai kegiatan terkait yang dilaksanakan di bulan puasa, meliputi:

- Mengunjungi 100 (seratus) anak yatim dan dhuafa dari Komunitas Ad-Da'wah Muhsinin di Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Selain berbuka puasa bersama, kami juga memberikan donasi dan santunan kepada anak-anak yang masih duduk di bangku sekolah dasar tersebut berupa peralatan sekolah.
- Mengadakan buka puasa bersama dan pemberian santunan kepada 150 (seratus lima puluh) anak yatim dari 4 panti asuhan, yakni Panti Asuhan Andalusia, Panti Asuhan Pisangan Baru, Panti Asuhan Lenteng Agung dan Panti Asuhan Kamil Al Khairiyah.
- Mendukung pelaksanaan kegiatan buka puasa bersama 1.000 (seribu) anak yatim dan Dhuafa yang diselenggarakan oleh ASIA'87. Kegiatan yang diselenggarakan diantaranya berkreasi dan berkarya agar mereka dapat meningkatkan kecerdasan dan budi pekerti serta akhlak yang baik.

- Improve the education quality of 25 schools in Gianyar. Combined, the schools educate 4,112 students.
- Conduct skill building for Gianyar youth
- Support the community of persons with disabilities
- Develop the economy of Gianyar people through 10 cooperatives and their 4,833 members located throughout the MBM 2016 route.

### Visit to Orphanages and Fasting Break with Orphans and Children in Need

We conducted a series of activities during fasting month, namely:

- A visit to Ad-Da'wah Mushinin Community in Kebon Jeruk, West Jakarta, and met 100 (one hundred) orphans and children in need. Other than fasting break, we also presented school equipment to the children, who are all still in school.
- Fasting break and giving donations for 150 (one hundred fifty) orphans from 4 orphanages, namely Panti Asuhan Andalusia, Panti Asuhan Pisangan Baru, Panti Asuhan Lenteng Agung, and Panti Asuhan Kamil Al Khairiyah.
- Fasting break with 1,000 orphans in need organized by ASIA'87. The event included creative activities and promoted good characters and traits.



Maybank Indonesia telah mengeluarkan sejumlah biaya yang dibukukan sebagai bagian dari program pengembangan sosial dan masyarakat. Total dana yang telah kami investasikan untuk program CR di bidang pemberdayaan masyarakat dari tahun 2006 sampai tahun 2016 yakni sebesar Rp 42,9 miliar.

Maybank Indonesia disbursement for community empowerment activities has been recognized as part of CSR spending. From 2006 to 2016, we have channeled a total of Rp42.9 billion for empowerment activities under CR program.

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

### GLOBAL CR-DAY

Salah satu kegiatan CR Maybank Indonesia yang melibatkan karyawan dengan bidang kegiatan diantaranya mencakup aspek lingkungan, kemasyarakatan, pendidikan maupun kesehatan adalah Global CR-Day. Kegiatan yang ditujukan untuk menggugah kepedulian karyawan dan keterlibatan mereka sebagai sukarelawan, mengusung tema-tema yang menarik dan berubah setiap waktu. Untuk tahun 2016 tema kegiatan lebih menekankan pada aspek literasi perbankan bagi masyarakat umum, khususnya pada anak usia sekolah.

### GLOBAL CR-DAY

One of Maybank Indonesia's CR activities that involves its employees to take part in environmental, community, education, and health efforts is the Global CR-Day. Aiming to raise employee awareness and volunteerism, Global CR-Day highlights current and different themes every year. In 2016, the theme focuses on banking literacy for the public, especially school-age children.

## GLOBAL CR DAY DARI WAKTU KE WAKTU

Global CR Day from year to year

Ini adalah tahun ketujuh Maybank Indonesia sebagai bagian dari Maybank Grup terlibat dalam Global CR Day. Setiap tahun Global CR Day selalu memiliki kegiatan yang spesifik.

- 2010 – Lingkungan: penanaman 2.280 pohon di beberapa area dan memberikan bantuan di sejumlah daerah yang terkena bencana alam
- 2011 – Kesehatan: donor darah di beberapa wilayah operasional Maybank Indonesia dan berhasil mengumpulkan ±1000 kantong darah
- 2012 - Pendidikan: donasi buku kepada 11 komunitas yang bergerak di pendidikan serta melakukan kegiatan sosial antara lain aksi bersih 15 sekolah
- 2013 – Kemasyarakatan: karya bakti di 4 tempat bersejarah dan 14 makam pahlawan di 20 kota di Indonesia
- 2014 – Kemasyarakatan: mendukung karya bakti di 16 rumah ibadah di kota – kota besar di Indonesia.
- 2015 – Lingkungan: Maybank Indonesia Supports Green City, mendukung terwujudnya Green City di Indonesia
- 2016 - Edukasi Perbankan : Program edukasi keuangan di 21 kota ini dilaksanakan dengan penyampaian yang atraktif dan menarik melalui *storytelling*, permainan ular tangga dan simulasi perbankan.

As part of the Maybank Group, Maybank Indonesia participated in the Global CR Day for the 7th year. Global CR Day always organizes specific activities every year.

- 2010 – Environment: planting of 2,280 trees in several areas and relief packages delivered to several natural disaster-affected locations
- 2011 – Health: blood donor in several Maybank Indonesia's operational sites, collecting a total of ± 1000 blood bags
- 2012 - Education: book donations to 11 communities engaged in education; social activities including clean up activities in 15 schools
- 2013 – Community: social activities in four historical sites and 14 veteran cemeteries in 20 cities in Indonesia
- 2014 – Community: social activities in 16 worship buildings in Indonesian major cities
- 2015 – Environment: Maybank Indonesia Supports Green City, towards a Green City in Indonesia
- 2016 - Banking Education: financial education program in 21 cities through attractive story telling, snakes and ladders, and banking simulation activities.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



### KEGIATAN YANG MENDUKUNG HIDUP SEHAT

Kami senantiasa mendukung masyarakat untuk melaksanakan pola hidup sehat, mendukung kegiatan-kegiatan olahraga agar mencapai pembentukan spirit dan kultur juara, sikap sportif dan kepercayaan diri. Untuk mewujudkan komitmen itu Maybank Indonesia telah merealisasikan berbagai program untuk mendukung hidup sehat diantaranya: kegiatan donor darah; penyelenggaraan event olahraga; dukungan penyelenggaraan event olahraga sebagai bagian dari upaya untuk mendukung peningkatan kesehatan, prestasi, kepercayaan diri dan kebanggaan bangsa; dukungan bagi anak – anak yang menderita sakit.

Total dana yang digunakan untuk mendukung kegiatan ini di tahun 2016 adalah Rp63,22 juta.

### PROMOTE HEALTHY LIFE

We are committed in promoting a healthy lifestyle in the community through sporting events and activities in order to enhance sportsmanship, confidence and the culture of winning. To realize this commitment, Maybank Indonesia has conducted a series of programs that promote a healthy life and lifestyle, including blood donations, sports events that advocate health, achievements, confidence and nationalism, as well as support for children with terminal diseases.

In total, the Bank expended Rp63.22 billion in this area in 2016

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community



Maybank Indonesia telah mengeluarkan sejumlah biaya yang dibukukan sebagai bagian dari kegiatan CSR yang mendukung gaya hidup sehat. Total dana yang telah kami investasikan untuk program CSR ini sejak tahun 2006 sampai tahun 2016 mencapai Rp 3,26 miliar.

Maybank Indonesia disbursement for activities that promote healthy life has been recognized as part of CSR spending. From 2006 to 2016, we have channeled a total of Rp3.26 billion for health activities under CR program.

### KEGIATAN DONOR DARAH

- Donor Darah Maybank Indonesia 2016**  
 Kegiatan ini sudah berlangsung sejak tahun 2011 dan kami lakukan di Kantor Pusat Maybank Indonesia. Untuk tahun 2016, kegiatan donor darah ini diikuti oleh 275 karyawan yang berhasil mendonasikan 200 kantong darah.

### BLOOD DONATION

- Maybank Indonesia Blood Donation 2016**  
 Blood donation has been a part of Maybank Indonesia regular program at the head office since 2011. In 2016, 275 employees participated and donated 200 blood bags.



# 3.038



karyawan Maybank Indonesia berpartisipasi dalam kegiatan donor darah sejak tahun 2011

Total Maybank Indonesia employees that have participated in hh since 2011

- Program Health Talk dan Olah raga Rutin Bagi Karyawan**  
 Kegiatan terkait yang kami dukung meliputi: program Health Talk, Zumba, Yoga, Lari, basket, futsal dan olahraga lainnya.

- Health Talk and Regular Exercise for Employees**  
 We also support regular healthy activities for employees, including: Health Talk, Zuma, Running, Yoga, basketball, futsal, and other kinds of sports.

## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### PENYELENGGARAAN KEGIATAN OLAHRAGA

- **Maybank Bali Marathon 2016**

Pada tanggal 28 Agustus 2016 Maybank Indonesia kembali menyelenggarakan Maybank Bali Marathon (MBM) 2016 di Kabupaten Gianyar. Dalam pelaksanaannya yang kelima ini, MBM 2016 diikuti sekitar 7.000 pelari dalam maupun luar negeri.

### SPORTS EVENTS

- **Maybank Bali Marathon 2016**

On August 28, 2016, Maybank Indonesia's Maybank Bali Marathon (MBM) held its fifth annual marathon event in Gianyar, where over 7,000 national and international runners took part in the event.



Maybank Bali Marathon 2016 sukses digelar di Bali Safari and Marine Park, Gianyar, pada hari Minggu tanggal 28 Agustus diikuti oleh lebih 7.000 peserta dari 43 negara, termasuk di dalamnya 50 atlet peserta dengan kursi roda dari Pusat Pemberdayaan Disabilitas (PUSPADI) Bali.

A successful event, the Maybank Bali Marathon 2016 was held at the Bali Safari and Marine Park in Gianyar on Sunday, August 28. As many as 7,000 participants from 43 countries, including 50 paraplegic athletes from Empowerment Center of the Disabled (PUSPADI) Bali

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

### Maybank Bali Marathon 2016

Maybank Bali Marathon (MBM), adalah lomba lari marathon yang telah kami selenggarakan sejak tahun 2012. Maybank Bali Marathon memadukan lomba lari marathon yang berkualitas dengan kekuatan budaya Bali yang mempesona dengan masyarakatnya yang ramah serta pemandangan alam yang sangat indah, selalu menarik minat para peserta, baik dalam maupun luar negeri.

MBM 2012	MBM 2013	MBM 2014	MBM 2015	MBM 2016
43 Negara 2.000 pelari	46 Negara > 3.000 pelari	49 Negara 4.464 pelari	37 Negara ± 5.000 pelari, termasuk: • 40 atlit berkursi roda PUSPADI, Bali • Atlet lari nasional	43 Negara 7.000 pelari, termasuk: • 50 atlit berkursi roda dari PUSPADI, Bali • Organisasi Lokal Paraplegia • Atlet lari nasional

Maybank Bali Marathon 2016 sukses digelar di Bali Safari and Marine Park, Gianyar, pada hari Minggu tanggal 28 Agustus diikuti oleh lebih 7.000 peserta dari 43 negara, termasuk di dalamnya 50 atlet peserta dengan kursi roda dari Pusat Pemberdayaan Disabilitas (PUSPADI) Bali, organisasi lokal paraplegia, untuk ikut serta dalam kategori eksibisi 10 K. Beberapa pelari nasional Indonesia turut ambil bagian dan meraih hasil cukup memuaskan.

Pada pelaksanaan Maybank Bali Marathon 2016, para penonton dapat memonitor peserta lomba secara real time melalui aplikasi smartphone "Event Tracking" MBM dari MyLaps yang berbasis GPS.

Dalam penyelenggaraan Maybank Bali Marathon 2016, kami juga melaksanakan program corporate social responsibility (CSR) di daerah Gianyar termasuk beberapa titik yang dilalui dalam jalur marathon. Murid-murid dari 25 sekolah di Gianyar turut berpartisipasi menyemarakkan event lari internasional ini.

#### Marathon Kelas Dunia

Rute full marathon dan half marathon telah mendapatkan sertifikasi dari International Measurement Certificate number INA2012/009 dan telah disahkan Association of International Marathons and Distance Races (AIMS).

Maybank Bali Marathon 2016 memenuhi kualifikasi untuk masuk dalam *official race directory Boston Marathon*, yang merupakan salah satu dari enam World Major Marathon series.

Website : [www.balimarathon.com](http://www.balimarathon.com),  
facebook : BaliMarathon  
twitter : @BaliMarathon



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community

### Maybank Bali Marathon 2016

Maybank Bali Marathon (MBM) was held initially in 2012. It is international marathon event that combines a marathon race with Balinese rich culture and tradition, the hospital people, and the fascinating natural landscape – the unique features that always attract Indonesian and international participants a like.

MBM 2012	MBM 2013	MBM 2014	MBM 2015	MBM 2016
43 countries 2,000 runners	46 countries > 3,000 runners	49 countries 4,464 runners	37 countries + 5,000 runners, including: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 paraplegic athletes from PUSPADI, Bali</li> <li>• National running athletes</li> </ul>	43 Countries 7,000 runners, including: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50 paraplegic athletes from PUSPADI, Bali</li> <li>• Local Paraplegia Organization</li> <li>• National running athletes</li> </ul>

A successful event, the Maybank Bali Marathon 2016 was held at the Bali Safari and Marine Park in Gianyar on Sunday, August 28. As many as 7,000 participants from 43 countries, including 50 paraplegic athletes from Empowerment Center of the Disabled (PUSPADI) Bali and local paraplegia organizations took part in the 10k exhibition category. Several Indonesia's own athletes also took part and accomplished exceptional results.

Spectators of the event could monitor the participants real time using MBM "Event Tracking", a smartphone app from MyLaps that utilize GPS data.

In conjunction to MBM 2016, we also organized corporate social responsibility program (CSR) in Gianyar, including in several locations along the marathon route. Students from 25 schools in Gianyar also participated and enlivened the international event.

#### A world class marathon

The full and half marathon routes have been certified by the International Measurement Certificate number INA2012/009 and ratified by the Association of International Marathons and Distance Races (AIMS).

Maybank Bali Marathon 2016 has met the qualification to be included in the official race directory of the Boston Marathon, one of the six World Marathon Majors series.

Website : [www.balimarathon.com](http://www.balimarathon.com),  
facebook : BaliMarathon  
twitter : @BaliMarathon

## Membangun Komunitas Maybank

### Growing Maybank Community

- **Run With Media**

Maybank Indonesia juga memiliki kepedulian untuk menanamkan gaya hidup sehat melalui olah raga lari bagi rekan-rekan media, sebagai salah satu *stakeholder* penting perusahaan. Hal ini diwujudkan dengan menyelenggarakan kegiatan lari bersama media (*run with media*) pada tanggal 12 Mei 2016 di Gelora Bung Karno.

- **Dukungan Penyelenggaraan Turnamen Golf Amal PIISEI**

Turnamen Golf Amal Persatuan Isteri Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (PIISEI) yang diadakan pada tanggal 1 Mei 2016 ini bertujuan untuk pengumpulan dana PIISEI, yang selanjutnya akan disalurkan untuk pendidikan dan fasilitas kesehatan yang layak bagi masyarakat pra sejahtera.

- **Dukungan Pelaksanaan Kompetisi Gede Pangrango Speed Trail**

Maybank Indonesia juga mendukung pelaksanaan kompetisi lari Gede Pangrango Speed Trail (GST) 2016, sebuah kompetisi olahraga yang melibatkan lari dan berjalan menyusuri lingkungan alam di kawasan gunung Gede Pangrango yang diadakan pada 4 Juni 2016.

- **Run With Media**

Maybank Indonesia also finds it important to promote healthy lifestyle through running exercise to media friends who are part of the Bank's key stakeholders. To that end, the Bank held run with media event on 12 May 2016 at the Gelora Bung Karno Stadium.

- **Golf for Charity with PIISEI**

PIISEI, an association of the wives of Indonesia's economists, held a charity golf event on 1 May 2016. The Bank supported this event that aimed to collect funds for education and to provide health facilities for disadvantaged communities.

- **Support for Gede Pangrango Speed Trail Competition**

Maybank Indonesia sponsored the Gede Pangrango Speed Trail (GST) 2016 competition, a sports competition that followed the trail of Gede Pangrango mountain on 4 June 2016.



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



### PELESTARIAN SENI DAN BUDAYA

Maybank Indonesia mendukung program pelestarian dan pengembangan seni budaya sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk mendukung penguatan identitas budaya dan kepribadian bangsa. Program pelatihan yang terkait dengan tenun seperti pelatihan untuk 400 penenun di 4 kabupaten secara bertahap selama 3 tahun, penggunaan warna alami yang lebih ramah lingkungan, dan pembuatan motif baru bertujuan untuk melestarikan tenun sebagai warisan budaya bangsa.

Selain itu, pada tanggal 9 April 2016, kami mendukung pelaksanaan kegiatan pagelaran seni tari tradisional yang diselenggarakan oleh siswa – siswi SMP ASISI Jakarta di Gedung Kesenian Jakarta, dengan tema “Kreatifitas Tanpa Batas” sebagai bentuk tari kreasi baru yang mengadopsi ragam gerak tari tradisional.

### PROGRAM BANTUAN BENCANA

Kami juga berperan serta dalam memberikan bantuan bagi komunitas yang terkena bencana di tanah air, baik dalam tahap 'tanggap darurat' (*emergency*) maupun dalam proses rehabilitasi, sebagai wujud komitmen Maybank Indonesia untuk senantiasa menyeimbangkan kinerja perusahaan dengan tanggung jawab sosial yang menyeluruh agar dapat meringankan beban masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka di masa depan.

### PRESERVING ARTS & CULTURE

Maybank Indonesia's commitment to preservation and development of arts and culture is part of the Bank's efforts to support the strengthening of Indonesia's cultural and national identity. The weaving program such as training for 400 weavers in 4 regencies are gradually conducted during 3 years. The application of eco-friendly dyeing materials, and production with new motifs are aiming at preserving the weaving as the nation's cultural heritage.

Additionally, on 9 April 2016 we supported traditional dance event themed “Keativitas Tanpa Batas” (“Unlimited Creativity”) held by students of ASISI junior secondary in Jakarta at Jakarta Arts Building, which adopted traditional dance movements and presented them in a new way.

### DISASTER RELIEF

We are committed to help communities affected by natural disaster both at the level of emergency response and rehabilitation. It is a part of Maybank Indonesia's commitment to balance its business performance and social responsibility to assist communities and improve their future prosperity.

## Membangun Komunitas Maybank

Growing Maybank Community

Adapun kegiatan yang telah kami lakukan diantaranya:

- **Bantuan Korban Bencana Gempa Bumi Aceh**

Maybank Indonesia dan Maybank Foundation bekerjasama dengan Mercy Malaysia memberikan bantuan bagi korban bencana gempa bumi 6,5 skala richter di Aceh pada 7 Desember 2016. Melalui Maybank cabang Aceh, kami mengirim karyawan dan relawan dari Banda Aceh ke pusat area gempa di Kabupaten Pidie Jaya serta memberikan bantuan dengan alokasi dana sebesar Rp 750 juta, dan digunakan untuk bantuan tanggap darurat serta kegiatan rehabilitasi, termasuk pembangunan kembali fasilitas umum bagi para korban gempa bumi.

We have carried out the following:

- **Disaster Relief for Aceh Earthquake Victims**

Maybank Indonesia, Maybank Foundation and Mercy Malaysia partnered to help victims of the Aceh earthquake; a 6.5 richter magnitude earthquake that occurred on December 7, 2016. Through our branch office in Aceh, we sent employees and dispatched volunteers from Banda Aceh to the origin of the earthquake in Pidie Jaya District. We also allocated Rp. 750 million for emergency responses and rehabilitation activities, including the renovation and rebuilding of public facilities.



Sejak tahun 2008 hingga tahun 2016, Maybank Indonesia telah mendonasikan bantuan bencana bagi korban banjir, kebakaran, bencana erupsi, dan pembangunan rumah ramah gempa. Total dana yang telah disalurkan untuk pelaksanaan program bantuan bencana sebesar Rp 6,3 miliar.

From 2008 to 2016, Maybank Indonesia has been actively donating and channeling disaster aids for victims of floods, fire, volcanic eruption, including the construction of earthquake-resistant structures. In total, the Bank has disbursed Rp6.3 billion for disaster response efforts.



## Membangun Komunitas Maybank Growing Maybank Community



### LINGKUNGAN

Maybank Indonesia juga berpartisipasi secara aktif dalam upaya pelestarian lingkungan hidup untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik. Kegiatan CR Maybank Indonesia pada Bidang Lingkungan dijelaskan dalam bab pembahasan tersendiri di halaman 149, dengan dana yang digunakan untuk mendukung kegiatan ini di tahun 2016 adalah sebesar Rp217,48 juta.

### PENGHARGAAN

Pelaksanaan berbagai kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan yang dijalankan dengan komitmen tinggi, pada tahun 2016 Maybank Indonesia memperoleh penghargaan dari pihak terkait mencakup:

- **Sustainability Reporting Award 2016**  
“Penghargaan sebagai *the Best Practice in Micro Financing for Women*” pada ajang Sustainability Report Award (SRA) 2016.

### ENVIRONMENT

Maybank Indonesia also actively participates in various environmental conservation efforts to create a better life. Maybank Indonesia’s CR activities in the environmental front are discussed in a separate chapter on page 149. In total, the Bank has disbursed Rp. 217.48 million for environmental efforts in 2016.

### AWARDS

Through the Bank’s social responsibility activities and commitment, Maybank Indonesia in 2016 received the following award:

- **Sustainability Reporting Award 2016**  
“Best Practice in Micro Financing for Women” in the Sustainability Report Award (SRA) 2016.



## Berpartisipasi Melestarikan Lingkungan

Participate to in Environmental  
Preservation



**1.080** orang

Dukungan inklusi keuangan  
kepada anggota Koperasi Wana  
Lestari Menoreh (KWLM)

Facilitating financial inclusion of  
1,080 members of Wana Lestari  
Menoreh Cooperative (KWLM)

Implementasi lanjutan Paperless  
Account Opening dan penghematan  
konsumsi listrik yang mampu  
mengurangi biaya kertas sebesar  
1,96% dan beban cetakan 27,12%.

Continuing the Paperless Account  
Opening and electricity efficiency  
initiatives, reducing paper and printing  
expenses by 1.96% and 27.12%,  
respectively



# Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

## Grow and Preserve The Environment

152	Partisipasi Pada Upaya Pelestarian Lingkungan Environmental Preservation
152	Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya, Jawa Barat Environmental Preservation in Tasikmalaya, Jawa Barat
153	Pelestarian Penyu di Lombok Conservation of turtles in Lombok
154	Penanaman Mangrove di Pantai Utara Jawa Mangrove Planting in Java's Northern Coastline
154	Pembentukan Koperasi Hijau untuk Komunitas Lereng Gunung Merapi Green Cooperative Establishment for Mount Merapi Community
156	Operasi Perbankan Yang Ramah Lingkungan Green Banking Operations
157	Paperless Account Opening System Paperless Account Opening System
157	Anjungan tunai mandiri bertenaga surya Solar-powered automated teller machine
157	Layanan Ramah Lingkungan Environmentally - Friendly Services
157	Inisiatif kebijakan penghematan konsumsi kertas dan listrik Paper and power use efficiency initiatives
157	Inisiatif kebijakan pemberian kredit yang ramah lingkungan Environmentally - Friendly Lending Policy Initiatives.
158	Penggunaan Listrik 2014-2016 Electricity Consumption 2014-2016
159	Penggunaan Listrik Seluruh Region 2014-2016 Electricity Consumption, all Regions 2014-2016

# 1.000

Penyediaan dan penanaman Tanaman Buah & Tanaman Keras dalam rangka pelestarian lingkungan di Cigalontang, Tasikmalaya.

Provisioning and planting 1,000 fruit and timber trees to conserve Cigalontang area in Tasikmalaya.

Implementasi kebijakan hemat listrik, mampu menurunkan konsumsi listrik sebesar 12,8% menjadi 52,89 MWh dari 60,70MWh. Biaya listrik berkurang sebesar 8,05%.

Implementing electricity efficiency initiative, reducing power consumption by 12.8% to 52.89 MWh from 60.70 MWh and electrical cost by 8.05%



**Kami menjunjung tinggi komitmen untuk terus bertumbuh dengan tetap berkontribusi terhadap upaya pelestarian lingkungan. Kami merealisasikan program-program penghijauan, konservasi satwa langka dan berupaya mengurangi emisi melalui penghematan konsumsi listrik serta melanjutkan inisiatif penggunaan energi terbarukan. Kami meyakini upaya-upaya tersebut selaras dengan inisiatif pembangunan berkelanjutan skala global dalam Sustainable Development Goals (SDGs) untuk menciptakan kehidupan generasi mendatang yang lebih baik.**

We are highly committed to grow and contribute to environmental preservation efforts, as we have carried out a number of green activities to support reforestation, conservation of endangered species, and emission reduction through electricity saving and continuation of our renewable energy initiatives. We believe these endeavors are consistent with the global Sustainable Development Goals (SDGs) to create a better place for the future generation.

# **TUMBUH DAN MELESTARIKAN LINGKUNGAN**

**Grow and Preserve The Environment**

**G-DMA**



## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan Grow and Preserve The Environment

Perubahan cuaca ekstrem yang erat kaitannya dengan isu lingkungan kini makin berkembang menjadi keprihatinan global. Demikian besarnya dampak cuaca ekstrem ini, masyarakat dunia melalui Sustainable Development Goals (SDGs) menempatkan upaya pelestarian lingkungan pada beberapa butir rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global, yakni pada:

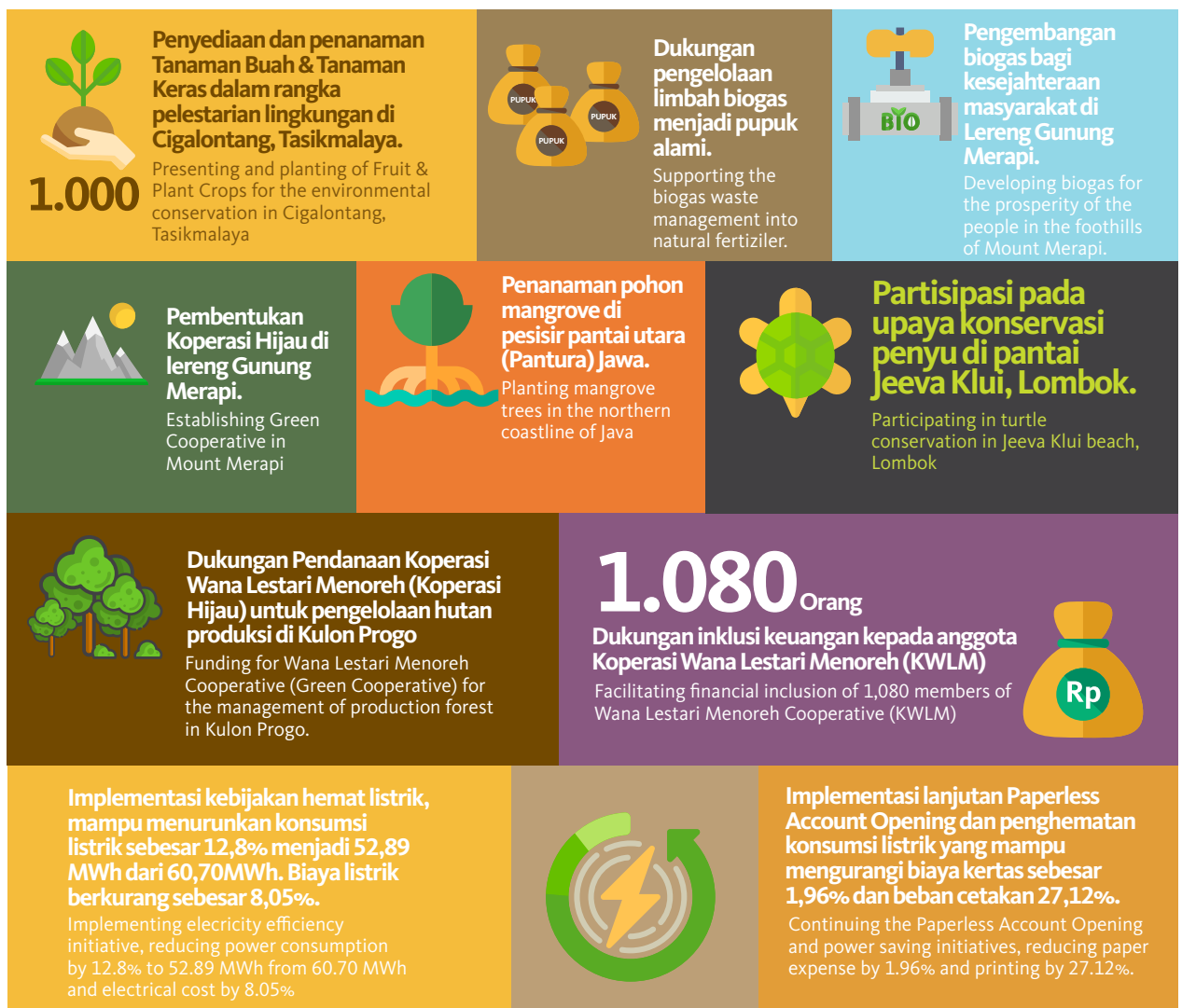
- butir ke-7 “Energi Bersih dan Terjangkau”
- butir ke 13 “Aksi Terhadap Iklim”
- butir ke 14” Kehidupan Bawah Laut
- butir ke 15” Kehidupan di Darat”.

Oleh karena penanganan isu lingkungan dan cuaca ekstrim ini memerlukan keterlibatan seluruh komponen masyarakat, Maybank Indonesia bertekad turut serta berpartisipasi untuk menjaga kelestarian alam. Berikut ringkasan Kinerja Lingkungan Maybank Indonesia yang selaras dengan SDGs:

Extreme changes in weather and climate due to recent environmental problems have become a global concern. The impacts of extreme weather are so severe and significant that the global community has considered environmental preservation as one of the central themes in the Sustainable Development Goals (SDGs):

- Goal 7 “Affordable and Clean Energy”
- Goal 13 “Climate Action”
- Goal 14” Life Below Water”
- Goal 15” Life on Land”.

Addressing environmental and extreme weather issues need collective efforts from all societies, Maybank Indonesia is committed to participate in environmental preservation efforts through the following activities that have been designed in line with SDGs:



## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

### Grow and Preserve The Environment

Dalam pemahaman kami, sekalipun kegiatan operasional perbankan tidak berdampak besar dan langsung terhadap perubahan iklim dibandingkan dengan sektor usaha lain seperti pertambangan, manufaktur dan sebagainya, Bank akan tetap dapat berkontribusi secara signifikan pada upaya pelestarian lingkungan baik langsung maupun tidak langsung. Kontribusi langsung dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan, diantaranya: partisipasi pada kegiatan penghijauan, dukungan bagi konservasi hewan langka, dan dukungan untuk mengoptimalkan pemanfaatan energi alternatif terbarukan bagi masyarakat. Sedangkan kontribusi tidak langsung, antara lain dapat dilakukan melalui penerapan kebijakan pemberian kredit berbasis lingkungan, penerapan operasional perbankan yang ramah lingkungan dan sebagainya. **[G4-DMA]**

Maybank Indonesia telah menjalankan berbagai program terkait lingkungan untuk mendukung terciptanya kehidupan yang lebih baik di masa mendatang. Kegiatan lingkungan tersebut sebagian kami laksanakan sebagai bagian dari program *Corporate Responsibility* (CR) dan sebagian lagi kami lakukan melalui implementasi *green banking*.

#### PARTISIPASI PADA UPAYA PELESTARIAN LINGKUNGAN

Peran aktif Maybank Indonesia dalam upaya pelestarian lingkungan kami realisasikan melalui pelaksanaan program CR, yang melibatkan komunitas sekitar dan jajaran karyawan. Tujuan program ini adalah untuk meningkatkan keterlibatan dan kepedulian karyawan terhadap lingkungan hidup di lokasi program. Kami meyakini program-program yang kami laksanakan pada uraian berikut, telah sejalan dengan berbagai rumusan tujuan pembangunan berkelanjutan skala global dalam SDGs sebagaimana kami singgung sebelumnya.

- **Pelestarian Lingkungan di Tasikmalaya, Jawa Barat**

Maybank Indonesia melanjutkan program konservasi lingkungan di Cigalontang, Tasikmalaya dengan mendukung penghijauan, pendidikan peduli lingkungan hidup, dan pembangunan taman sekeliling lapangan SMPN 1 Cigalontang. Program yang berjalan sejak Februari 2015 ini, merupakan keberlanjutan program pemberdayaan masyarakat pasca bencana tanah longsor pada tahun 2010. Program ini juga melibatkan komunitas sekolah untuk menyiapkan bibit pohon, memastikan pohon bertumbuh-kembang dengan baik, memberikan penyuluhan berkebun kepada siswa sejak dini.

Banking operations may not have direct or significant impacts on climate change compared to other sectors, e.g. mining and manufacturing, but we believe that the Bank can make meaningful contribution to the environmental preservation through direct and indirect efforts. Our direct participation, amongst others have been conducted through our support to the conservation of rare animal species and renewable energy for communities. Our indirect contribution has been realized by implementation of green credit policy and green banking operations. **[G4-DMA]**

Maybank Indonesia's environmental programs to create a better future are carried out under our Corporate Responsibility (CR) programs and green banking concept implementation.

#### ENVIRONMENTAL PRESERVATION

Maybank Indonesia's active role in environmental preservation is realized through the Bank's CR programs that involve the surrounding communities and the employees, as the Bank seeks to enhance employee engagement and environmental awareness in program sites. We believe that the programs we carried out are in line with the global sustainable development goals.

- **Environmental Preservation in Tasikmalaya, Jawa Barat**

Maybank Indonesia continued its environmental preservation program in Cigalontang, Tasikmalaya, where the Bank supported reforestation, environmental awareness education, and park development around state middle school SMPN 1 Cigalontang. The program, which initially launched in February 2015, is a continuation of a community empowerment program in the wake of a landslide disaster in 2010. Our environmental program also involved the school to prepare tree seeds, ensure that the seeds can grow, and train the students on gardening skills.

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan Grow and Preserve The Environment

Program konservasi ini menggunakan metode tanaman campuran, dengan memadukan penanaman bibit pohon pelindung dan pohon produktif. Selain itu, dalam pelaksanaan program ini para karyawan Maybank Indonesia secara sukarela mengajarkan pentingnya edukasi keuangan dan menabung sejak usia dini kepada 425 siswa – siswi SMPN 1 Cigalontang.

Using polyculture method, the program combined shade crops with productive crops. In addition, the program involved Maybank employees who voluntarily introduced financial education, including the importance of savings, to the 425 students of SMPN 1 Cigalontang.



### DUKUNGAN KAMI DALAM PROGRAM PELESTARIAN LINGKUNGAN DI SMPN 1 CIGALONTANG

Our support for environmental preservation program in SMPN 1 Cigalontang

- Mendukung pelaksanaan pelatihan pembibitan pohon dan pembuatan pupuk kompos
- Mendukung penanaman lebih dari 1.000 bibit tanaman baik tanaman buah maupun pohon tanaman keras
- Mendorong para siswa untuk berkontribusi langsung dalam program pelestarian lingkungan di sekolah dengan menyumbangkan bibit pohon ke sekolah dan menata sekolah lebih asri dan mendukung kegiatan belajar-mengajar.
- Bekerjasama dengan karyawan kantor cabang Tasikmalaya melaksanakan pendidikan keuangan dasar untuk siswa, guru dan orang tua siswa.
- Supporting the training of tree planting and compost fertilizer production
- Supporting the planting of over 1000 plant seeds, both fruits and timber plants
- Encouraging students to actively contribute in environmental preservation programs at school by donating tree seeds, improving the school environment, and supporting learning activities
- Cooperated with Maybank Indonesia's Tasikmalaya branch employees and delivered basic financial education for students, teachers and parents

#### • Pelestarian Penyu di Lombok

Keberadaan penyu kini makin terancam punah baik karena perdagangan penyu ilegal, maupun pengambilan telur penyu secara besar-besaran. Tingginya harga jual penyu mendorong beberapa oknum menangkap dan memperdagangkan penyu di berbagai daerah. Hal yang sangat memprihatinkan adalah penangkapan terhadap penyu betina maupun jantan yang dilakukan di perairan sekitar pantai tempat penyu bertelur, mengakibatkan penyu semakin cepat menuju kepunahan.

Dalam rangka mendukung upaya menjaga kelestariannya, kami juga melaksanakan program konservasi penyu. Untuk itu, pada tanggal 2 November 2016, segenap jajaran komisaris, direksi dan manajemen

#### • Conservation of turtles in Lombok

The high selling value of turtles has become the main incentive of certain individuals to capture and trade the animals illegally. The concern that draws our attention to this issue is that the captures of both male and female turtles are taking place at offshore areas where they lay eggs, which poses a potential threat that will eventually lead to the extinction of the species.

In order to protect this species, the Bank supports the turtle conservation program. On November 2, 2016, Maybank Indonesia's Board of Commissioners, Board of Directors and senior management released turtle

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

### Grow and Preserve The Environment

senior Maybank Indonesia melepaskan anakan penyu, tukik, di pantai Jeeva Klui Lombok. Pelepasan tukik tersebut merupakan salah satu wujud kepedulian Maybank Indonesia terhadap pelestarian penyu di Indonesia sebagai bagian dari program pelestarian lingkungan yang merupakan salah satu pilar CSR Maybank Indonesia

- **Penanaman Mangrove di Pantai Utara Jawa**

Pada tahun 2016, Maybank Indonesia bekerjasama dengan Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia (KEHATI), yang memiliki fokus pada pendidikan dan pelestarian lingkungan hidup, mendukung penanaman hutan mangrove sebagai bagian dari pelestarian ekosistem kelautan dan kelestarian hutan mangrove di pesisir pantai utara (Pantura). Fokus tujuannya adalah memperbaiki pesisir pantai dengan meningkatkan penyerapan CO<sub>2</sub> serta memberdayakan masyarakat pesisir pantai tersebut. Dukungan ini juga merupakan bentuk komitmen Maybank Indonesia sebagai agen penjual ORI 013.

- **Pembentukan Koperasi Hijau untuk Komunitas Lereng Gunung Merapi**

Sebagai keberlanjutan dari program pemberdayaan masyarakat di lereng gunung Merapi, Muntilan yang dilakukan sejak 2010, kami mendukung pendirian Koperasi Hijau bersama dengan SESAMI ( Sedy Samahita Memetri), lembaga pelaksana program CSR Yayasan Maybank Indonesia untuk program pemberdayaan masyarakat pasca erupsi Merapi.

Program koperasi hijau ini adalah kelanjutan dari program biogas yang memanfaatkan limbah biogas untuk digunakan sebagai pupuk organik yang lebih ramah lingkungan. Koperasi Hijau akan memproduksi pupuk ramah lingkungan ini serta memasarkan dan mengembangkan pertanian organik, untuk memperoleh pendapatan secara keberlanjutan. Selain itu untuk mendukung kualitas tanah maka anggota koperasi diwajibkan menanam tanaman pelindung di area pertanian atau perkebunan mereka. Pendirian koperasi ini bertujuan agar masyarakat dapat mengajukan pinjaman untuk biaya perawatan atau pembuatan biodegester baru. Dan tentunya juga untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat sekitar.

hatchlings in Jeeva Klui beach, Lombok. The release symbolized Maybank Indonesia's commitment in turtle conservation in Indonesia and became a pillar in the Bank's CSR programs.

- **Mangrove Planting in Java's Northern Coastline**

In 2016, Maybank Indonesia and Indonesian Biodiversity Conservation Trust Fund (KEHATI) – a foundation focusing on environmental education and preservation – supported mangrove tree planting to conserve marine and mangrove ecosystem in the northern coast of Java. The main goal of this program was to improve the condition of the coast by enhancing CO<sub>2</sub> absorption capacity and empowering coastal communities. This support was also part of Maybank Indonesia's commitment as ORI 013 agent.

- **Green Cooperative Establishment for Mount Merapi Community**

As the continuation of the empowerment program initiated in 2010 for the community living in the foothills of Mount Merapi, Muntilan, Maybank Indonesia supports the establishment of a Green Cooperative in partnership with SESAMI (Sedy Samahita Memetri), the implementing partner of Maybank Indonesia Foundation CSR program for victims post-eruption.

The Green Cooperative program is an extension of the biogas program, which turns biogas waste into environmentally friendly organic fertilizer. Green Cooperative will execute the production, marketing and development of organic farming in order to generate a sustainable income. In addition, members of the cooperative are required to plant shade crops in their fields or plantations to preserve the soil quality. The cooperative itself is established as to enable its members to apply for a loan for the maintenance or development of new biodegester and improve financial literacy for the community.

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan Grow and Preserve The Environment

Dalam pelaksanaan program ini, Maybank Indonesia dan SESAMI bekerja sama dengan Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM), sebuah koperasi serba usaha yang berkomitmen pada pelestarian lingkungan secara berkelanjutan, untuk melakukan pendampingan pendirian koperasi hijau. Maybank Indonesia menyalurkan donasi kepada Koperasi Wana Lestari Menoreh (KWLM) yang memiliki anggota lebih dari 1.080 orang untuk melakukan pelatihan-pelatihan inklusi keuangan dan pelestarian lingkungan secara berkelanjutan guna meningkatkan jumlah anggota baru. KWLM melakukan pendidikan dan pengelolaan hutan produktif yang berlandaskan pada prinsip-prinsip keberlanjutan.

Program pemberdayaan masyarakat di lereng gunung Merapi merupakan salah satu program jangka panjang yang dilakukan Maybank Indonesia sebagai bagian dari upaya rehabilitasi pasca bencana Gunung Merapi yang dirancang dari tahun 2011 hingga saat ini.

Maybank Indonesia and SESAMI also partnered with Wana Lestari Menoreh Cooperative (KWLM), a multi-business cooperative with the commitment to sustainable practices and environmental preservation. KWLM was engaged to deliver mentoring to the green cooperatives and to that end Maybank Indonesia assisted KWLM, currently managing 1,080 members, in terms of financial inclusion training and sustainable environmental preservation efforts to attract more members. KWLM implemented education and productive forest management training based on sustainable principles.

Community empowerment program in the slope of Mount Merapi is one of Maybank Indonesia's long-term programs and is designed as part of the post-disaster rehabilitation program from 2011 until today.

### PEMBERDAYAAN KOMUNITAS DIGUNUNG MERAPI COMMUNITY EMPOWERMENT IN MT. MERAPI

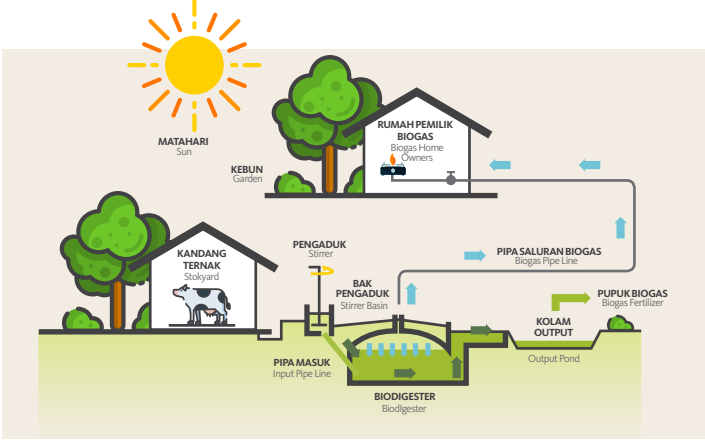


Maybank Indonesia telah berkontribusi untuk membantu masyarakat di Gunung Merapi melalui Desa Binaan Maybank Indonesia  
Maybank Indonesia has contributed to support and empowerment the resident of Mt. Merapi to be Desa Binaan maybank Indonesia

2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017
<p><b>Memberi bantuan korban bencana erupsi gunung merapi</b> Disaster relief for Mt. Merapi eruption victims</p>	<p><b>Bekerjasama dengan masyarakat untuk menanam pohon di Merapi</b> In cooperation with communities planted trees in Merapi</p>	<p><b>Membangun infrastruktur dalam memberikan akses air bersih dan peralatan pertanian</b> Clean water infrastructure development and provide agricultural equipments.</p>	<p><b>Pemasangan biogas untuk masyarakat gunung Merapi</b> Biogas installation for communities of Mt. Merapi</p>	<p><b>Program Riset CR untuk program yang lebih komprehensif</b> CR Research Program for further comprehensive program</p>	<p><b>Pendidikan Literasi Keuangan hijau dengan memadukan pengembangan produk pertanian ramah lingkungan</b> Financial Literacy Education through green cooperative by combining the development of environmentally friendly agricultural products</p>	<p><b>Konservasi Tanah/Alam &amp; Pengelolaan Hutan Produktif seluas 5 Hektar untuk mendukung petani ramah lingkungan</b> Soil/Nature Conservation &amp; 5 hectares of productive Forest Management to support environmentally friendly farmers</p>

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

Grow and Preserve The Environment

Kegiatan   Activity	Progress   Progress
<p><b>Pembangunan dan Perbaikan Infrastruktur di Lereng Merapi</b> Infrastructure construction and repair in the slopes of Merapi</p> <p><b>1.812</b> Warga. Residents.</p> <p><b>10</b> Dusun. Villages.</p> <p><b>10.000</b> Pohon Penggijauan. Replanted Trees.</p> <p><b>9</b> Alat Pertanian. Agriculture Tools.</p> <p><b>Pembangunan instalasi biogas ramah lingkungan</b> Construction of Environmentally-Friendly Biogas Installations</p> <p><b>390</b> Warga. Residents.</p> <p><b>16</b> Dusun. Villages.</p> <p><b>15</b> revitalisasi biogas. biogas revitalization.</p> <p><b>10</b> instalasi biogas baru. new biogas installations.</p>	<p><b>Pembangunan dan Perbaikan infrastruktur air bersih di kawasan lereng Merapi.</b> Clean water infrastructure Development and Improvement on the slopes of Merapi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Perbaikan saluran irigasi, prasarana jalan yang rusak</b>   Repairing the irrigation channels and damaged roads</li> <li>• <b>Penghijauan di kawasan ladang, perkampungan dan hutan lindung</b>   Greening the fields, villages and protected forest</li> <li>• <b>Donasi alat-alat pertanian berupa; 1 traktor, 2 penggiling jagung, 2 perontok padi, 2 pompa air, 2 pencacah rumput</b>   Donations in the form of agriculture tools; 1 tractor, 2 corn grinders, 2 rice threshers, 2 water pumps, 2 grass enumerators</li> <li>• <b>Donasi alat komunikasi bagi relawan Komunikasi Peduli Aktivitas Gunung (Kompag) Merapi</b>   Providing communications equipment for Mount Merapi Activities Care Communication (Kompag) volunteers</li> </ul> <p><b>BAGAN INSTALASI BIOGAS   BIOGAS INSTALLATION</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revitalisasi dan membangun instalasi biogas bagi masyarakat di lereng Merapi. Biogas merupakan solusi dari larangan masuk kawasan Taman Nasional Gunung Merapi termasuk sekedar mencari kayu bakar.</b>   Revitalize and build biogas installations for communities on the slopes of Merapi. Biogas is solution for the restricted entry within the Mount Merapi National Park area including the search for firewood.</li> <li>• <b>Konservasi sumber mata air</b>   Conservation of water sources</li> <li>• <b>Pembentukan lembaga micro finance untuk mengatur keuangan dari hasil pengelolaan air dan limbah biogas yang bernilai ekonomis sehingga dapat digunakan untuk merawat atau membangun instalasi air bersih atau biogas baru</b>   The formation of micro finance institutions to regulate funds derived from water and biogas waste management that is of economic value so that it can be used to treat or build clean water or new biogas installations.</li> </ul>

## OPERASI PERBANKAN YANG RAMAH LINGKUNGAN

Pada setiap kegiatan operasional perusahaan, termasuk perbankan, tentu terdapat berbagai dampak langsung terhadap kondisi lingkungan. Kegiatan-kegiatan operasional seperti: kegiatan transportasi dalam rangka pelaksanaan tugas, penggunaan listrik, konsumsi kertas dan penggantian peralatan berteknologi, seluruhnya memberi dampak dengan intensitas yang berbeda terhadap kondisi lingkungan. Namun demikian kegiatan tersebut memiliki kesamaan dampak terhadap lingkungan, yakni emisi CO<sub>2</sub> yang pada akhirnya memicu gejala perubahan cuaca ekstrem skala global.

## GREEN BANKING OPERATIONS

Environmental impacts arise direct and indirectly from every operational activity, including banking activity, e.g. travelling, power consumption, paper use, and replacement of electronic equipment. All of these and many others impact the environment in terms of the CO emission they produce, which contribute to extreme weather changes globally, despite their different degree of intensity.

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

### Grow and Preserve The Environment

Untuk mengurangi dampak lingkungan dari aktifitas operasional tersebut, Maybank Indonesia telah menerapkan berbagai kebijakan operasional ramah lingkungan, meliputi:

- **Paperless Account Opening System**

Maybank Indonesia telah menyediakan layanan Paperless Account Opening. Sistem ini memberikan dampak positif dengan mempersingkat proses pembukaan rekening hingga 60% dibandingkan proses konvensional, mengurangi waktu tunggu nasabah, hingga meningkatkan inovasi bisnis berwawasan lingkungan secara efisien dengan mengurangi penggunaan kertas. Pengurangan jumlah kertas dalam pembukaan rekening adalah dari 4 halaman menjadi 1 halaman.

- **Anjungan tunai mandiri bertenaga surya**

Maybank Indonesia merintis penyediaan ATM dengan menggunakan sumber energi yang berasal dari sinar matahari sejak tahun 2012, melalui pengoperasian ATM di Green School yang terletak di Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. Sekolah ini dikembangkan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang memanfaatkan energi ramah lingkungan di masa mendatang.

- **Layanan Ramah Lingkungan**

Sejak tahun 2013 Maybank Indonesia mulai menerapkan kebijakan pengiriman tagihan kartu kredit dan pengiriman rincian rekening bulanan menggunakan fasilitas *e-statement* yang lebih ramah lingkungan dari sebelumnya pengiriman *hardcopy* dengan menggunakan jasa kurir. Penerapan kebijakan ini, selain meningkatkan efektivitas layanan, juga berdampak pada berkurangnya penggunaan kertas dan emisi CO2.

- **Inisiatif kebijakan penghematan konsumsi kertas dan listrik**

Maybank Indonesia juga telah menetapkan kebijakan paperless dalam kegiatan internal, termasuk menetapkan kebijakan hemat listrik.

- **Inisiatif kebijakan pemberian kredit yang ramah lingkungan**

Maybank Indonesia menerapkan kebijakan pemberian kredit dengan mencantumkan ketentuan pelaksanaan kegiatan operasi ramah lingkungan kepada calon nasabah maupun nasabah korporasi yang telah ada. Dengan kebijakan tersebut, Maybank Indonesia berhak melakukan peninjauan langsung sewaktu-waktu untuk memastikan seluruh kegiatan operasional nasabah dan calon nasabah dijalankan dengan memenuhi seluruh peraturan lingkungan yang berlaku.

To mitigate those impacts, Maybank Indonesia has applied green banking operations policy, which includes:

- **Paperless Account Opening System**

Maybank Indonesia has provided Paperless Account Opening services. This system had a positive effect by shortening the account opening process by up to 60% compared to conventional processes, reducing customer waiting time and even improving environmentally sound efficient business innovation by reducing paper usage from 4 pages to only 1 page per account opening.

- **Solar-powered automated teller machine**

Maybank Indonesia has pioneered solar-powered ATM units since 2012. The first unit the Bank operated was an ATM in Green School at Br. Saren Ds. Sibang Kaja Abiansemal, Badung, Bali. The school envisions to use environmentally-friendly facilities and equipment.

- **Environmentally - Friendly Services**

Starting in 2013 Maybank Indonesia started to apply electronic billing system, or e-statement, to credit card holders. This system is not only eco-friendly compared to hardcopy printing that use courier service delivery, in addition to increase the effectiveness of the service, also resulted in reduced paper usage, energy, and CO2 emissions.

- **Paper and power use efficiency initiatives**

Maybank Indonesia has also implemented paperless policy in its internal activities, including power saving policy

- **Environmentally - Friendly Lending Policy Initiatives.**

Maybank Indonesia implemented a lending policy by enclosing provisions to implement environmentally - friendly operations for potential customers and corporate costumers.

Under the policy, Maybank Indonesia reserves the right to review directly at any time to ensure that all operational activities of existing and prospective customers meet all applicable environmental regulations.

## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan

### Grow and Preserve The Environment

Realisasi berbagai kegiatan operasional berdasarkan kebijakan operasional bank ramah lingkungan tersebut juga memberi benefit lain, yakni efisiensi biaya. Berikut beberapa hasil penerapan kebijakan "Operasi Perbankan Yang Ramah Lingkungan":

- Realisasi paperless account opening system membuat beban kertas dan amplop berkurang 1,96%, dan beban cetakan berkurang 27,12%.
- Kami berupaya menurunkan konsumsi energi, terutama energi listrik. Kami menerapkan kebijakan penghematan listrik pada setiap aspek operasional dan mencatat dampak penerapan kebijakan tersebut terhadap konsumsi listrik, dengan mencatat total konsumsi listrik setiap periode pelaporan. Metoda yang diterapkan adalah dengan membaca langsung jumlah konsumsi listrik setiap periode. Hasilnya, nilai konsumsi listrik di seluruh wilayah region menurun ditengah terjadinya kenaikan tarif listrik secara berkala, menunjukkan penurunan volume konsumsi listrik yang cukup signifikan, sebesar 12,8% menjadi 52,89 MWh dari 60,70MWh. Nilai efisiensi biaya listrik untuk tahun 2016 dibandingkan tahun 2015 adalah sebesar 8,05%. **[G4-EN5]**

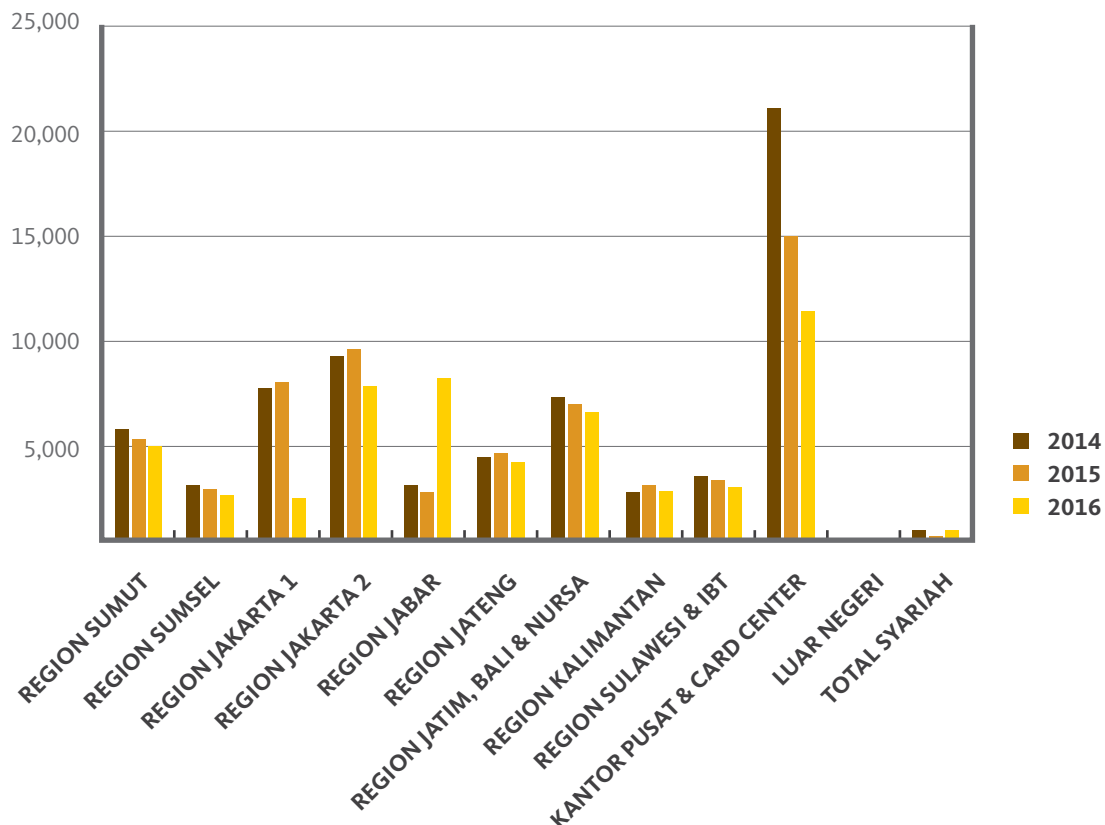
Green banking operations also generate other benefits around cost efficiency, listed as the following results:

- Paperless account opening implementation reduced the cost of paper and envelope as well as printing by 1.96% and 27.12%, respectively.
- We strive to reduce energy consumption, especially electrical energy. We apply energy efficient policy in every operational aspect and record the impact of the policy, by recording the total power consumption at every reporting period. This was done by directly reading the total consumption in every period. The result, power consumption across the region decreased despite gradual increase of electricity tariff. The decrease was a significant 12.8% to 52.89 MWh from 60.70MWh. Cost efficiency initiative in 2016 reduced power expense by 8.05% from 2015 to 2016. **[G4-EN5]**

### PENGUNAAN LISTRIK 2014-2016

Electricity Consumption 2014-2016

(Dalam Juta | In Millions)



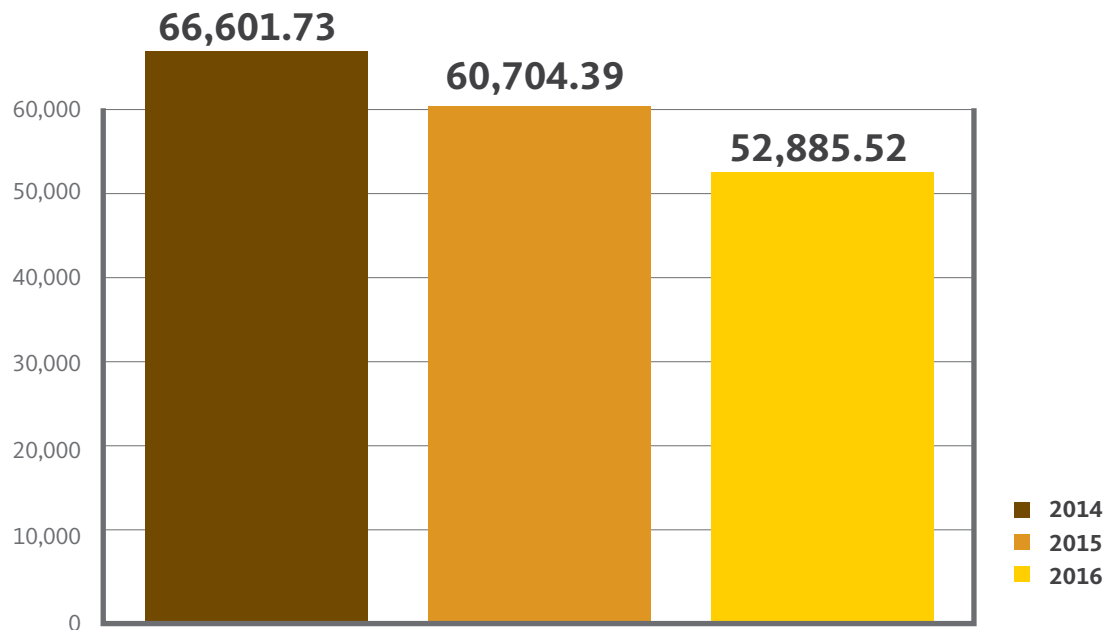


## Tumbuh dan Melestarikan Lingkungan Grow and Preserve The Environment

### PENGUNAAN LISTRIK SELURUH REGION 2014-2016

Electricity Consumption, all Regions 2014-2016

(Dalam Juta | In Millions)



Maybank Indonesia telah mengeluarkan sejumlah biaya yang dibukukan sebagai bagian dari kegiatan CSR di bidang Lingkungan. Total dana yang telah kami investasikan untuk program CSR bidang lingkungan sejak tahun 2006 sampai tahun 2016 mencapai Rp 1,4 miliar.

Maybank Indonesia has expended a certain amount of funds and posted the expenses as CSR activities in the environmental sector. Since 2006 to 2016 the Bank has invested Rp1.4 billion for environmental programs.



# Menjadi Pilihan Para Talenta

Becoming the Employee of Choice



**Rp2,231** miliar  
**Manfaat Finansial  
Tenaga Kerja**

Financial Benefits For Employees Rp 2.231 Billion.

**7.569**  
**Jumlah  
karyawan**

Total Employees 7,569

# Insan Maybank

## Human Resources



**163 Pendekatan Pengembangan Sumber Daya Manusia/Human Capital Development Approach**

**164 Manfaat Finansial Tenaga Kerja /Financial Benefits for Employees**

**165 Sistem Pengelolaan Human Capital/Human Capital Management System**

**166 Aplikasi Teknologi Informasi Untuk Pengelolaan SDM Yang Berkualitas /Information Technology App for First-Rate HC Management**

**167 Prinsip Kesetaraan dan Keberagaman /Equality and Diversity**

**168 Sebaran Karyawan Perempuan /Distribution of Female Employees**

**169 Menjadi Pilihan Para Talenta /Menjadi Pilihan Para Talenta**

**170 Recruit Right /Recruit Right**

**171 Jumlah New-Hire Maybank Indonesia, 2015-2016 /Total Maybank Indonesia New-Hire, 2015-2016**

**171 Turn-over Karyawan Maybank Indonesia, 2015-2016 /Maybank Indonesia Employee Turn-over, 2015-2016**

**171 Perform Right - Penilaian Kinerja /Perform Right - Performance Assessment**

**172 Develop Right - Pengembangan Kompetensi/Develop Right - Competence Development**

**172 Model Pengembangan Kompetensi Karyawan /Employee Competence Development Model**

**174 Realisasi Program Pelatihan /Training Program Realization**

**175 Biaya Pengembangan /Development Cost**

**176 Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Perempuan Menurut Jabatan /Average Training Hours of Female Employees by Position**

**176 Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Laki-laki Menurut Jabatan/Average Training Hours of Male Employees by Position**

**177 Reward Right - Paket Remunerasi/Reward Right - Remuneration Packages**

**178 Hubungan Industrial/Industrial Relations**

**178 Serikat Pekerja dan Perjanjian Kerja Bersama/Workers' Union and Collective Labor Agreement**

**179 Pelatihan Persiapan Pensiun dan Pemutusan Hubungan Kerja/Pension fund preparation and employment termination**

**180 Engagement Karyawan/Employee Engagement**

**181 Kesehatan dan Keselamatan Kerja/Health and Safety at Work**

**182 Kegiatan K-3 /OHS Activities**

**182 Penghargaan /Awards**

**Aset per karyawan**

Asset Per Employees 22 Billion

**Rp22 miliar**

**Deposit Per Karyawan**

**Rp15,7 miliar**

Deposit Per Employees Rp15.7 Billion/Employee



**Kami meyakini peran strategis sumber daya manusia untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan produktivitas Bank dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karenanya kami berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan (*employer of choice*) dengan menerapkan kerangka pengelolaan sumber daya manusia yang inovatif dan berkesinambungan yang mampu memastikan layanan terbaik bagi nasabah di tengah kompetisi bisnis yang ketat, sehingga mampu menciptakan pengalaman baik yang melekat dihati para nasabah dan mampu memenuhi harapan pemangku kepentingan lainnya**

We believe that human capital plays a strategic role in business growth and productivity, and in driving the Bank's organizational goals. Therefore, we are fully committed to become an employer of choice by applying innovative and continuous human capital management framework to ensure we deliver the best services for our customers amid a stringent business competition. Our aim is to create distinctive customer experience and meet the expectations of our other stakeholders.

**INSAN MAYBANK**  
Maybank People

## INSAN MAYBANK Maybank People



### PENDEKATAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA [G4-DMA]

Kami berkomitmen penuh dalam pengembangan SDM guna mendukung pencapaian visi Bank untuk “Menjadi penyedia layanan keuangan terkemuka di Indonesia, yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkomitmen penuh dan inovatif untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas” serta mampu menjalankan misi *Humanising Financial Services*, dengan menerapkan kerangka pemberdayaan sumber daya manusia yang inovatif dan berkesinambungan untuk menciptakan nilai dan melayani komunitas. Pemberdayaan Human Capital Maybank Indonesia kami mulai dengan pemilihan talent yang berkualitas (*recruit right*), diikuti program pengembangan (*develop right*) dengan penekanan pada empat faktor utama, yaitu *leadership*, *performance*, *accountable*, dan *compliance*.

Kami melakukan pemberdayaan talent melalui penerapan strategi pengelolaan Human Capital yang terstruktur dan konsisten, mulai dari proses pengembangan, performance assessment (*perform right*), pemberian remunerasi yang tepat dan kompetitif (*reward right*), termasuk peningkatan keterlibatan karyawan dan pelaksanaan aspek-aspek *human capital* terkait.

### HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT APPROACH [G4-DMA]

We are fully committed to align our HR development approach and strategy towards the Bank’s vision “To be the leading financial services provider in Indonesia, driven by passionately committed and innovative people, creating value and serving communities” and the mission of *Humanising Financial Services*. Echoing our vision, our HR development framework aims to continually nurture innovative people to create value and serve communities. Human Capital development in Maybank Indonesia is started with ‘recruit right’ principle and followed with ‘develop right’, focusing on four core aspects of leadership, performance, accountability, and compliance.

With structured and consistent Human Capital management and talent development strategy, other than developing our people we also conduct performance assessment (‘perform right’) and offering appropriate and competitive remuneration (‘reward right’). We also drive employee engagement and implement other human capital-related activities.

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

Tantangan yang kami hadapi di tahun 2016 adalah bagaimana mencapai visi Employer of Choice dan menjadikan Maybank Indonesia sebagai relationship bank terkemuka di Indonesia. Kami meyakini penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan konsisten akan mampu mendukung pencapaian tujuan Bank tersebut, melalui kepastian tersedianya layanan terbaik bagi nasabah. Oleh karenanya pengembangan SDM di tahun 2016 juga kami titik beratkan pada implementasi nilai-nilai Bank (TIGER Way) serta 4 pilar *Employee Value Proposition (EVP) – Go Ahead. Grow, Go Ahead. Fly, Go Ahead. Create, dan Go Ahead. Care* – sebagai wujud nyata atas komitmen Bank yang mengutamakan keseimbangan antara produktivitas kerja dan kehidupan personal karyawan (*work-life balance*).

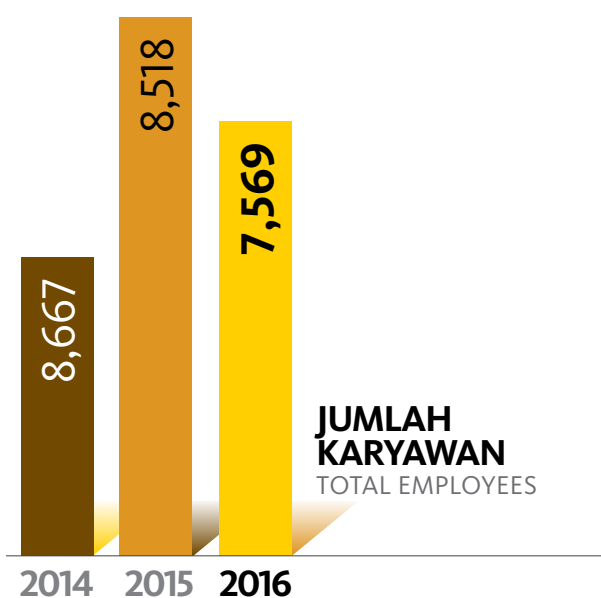
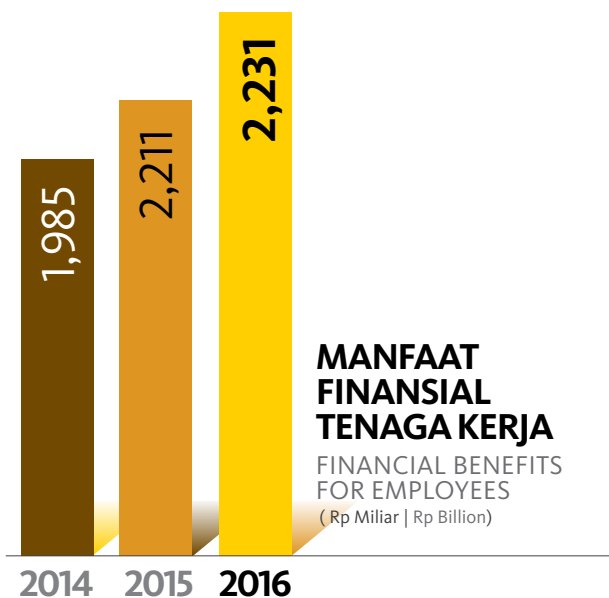
#### Manfaat Finansial Tenaga Kerja

Pada tahun 2016, Bank mendistribusikan dana perolehan ekonomi sebesar Rp2.231 miliar kepada para karyawan, naik 0,8% dari nilai sebesar Rp2.211 miliar di tahun 2015. Distribusi nilai tersebut berupa gaji, bonus, fasilitas dan program pelatihan.

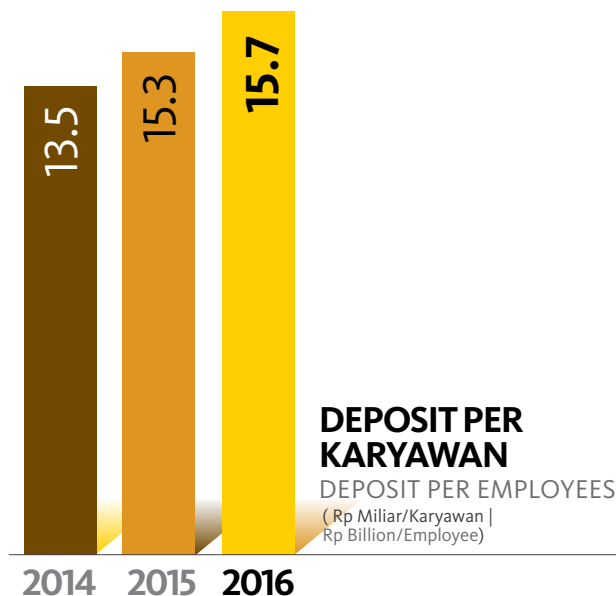
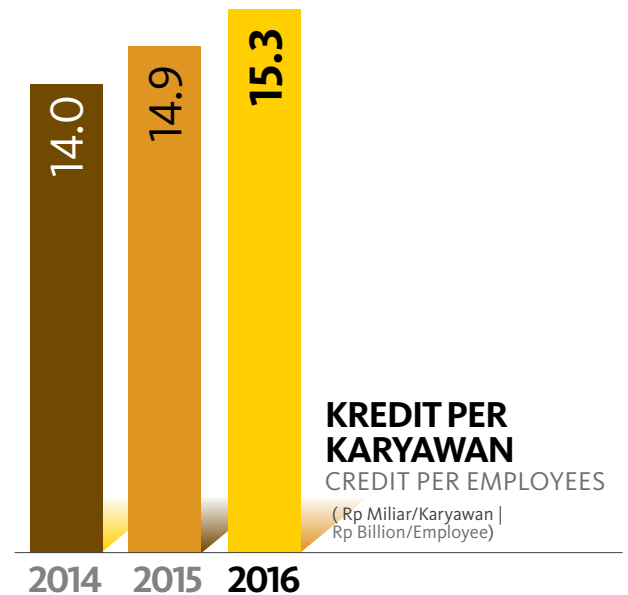
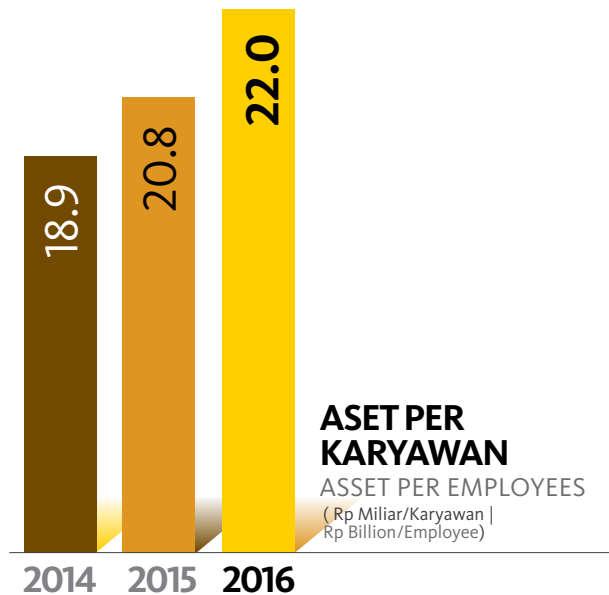
Our challenge in 2016 was realizing a vision of becoming the Employer of Choice and shaping Maybank Indonesia as the leading relationship bank in Indonesia. We believe that the right and consistent human capital management strategy enables us to pursue that vision, as we will be able to guarantee best services for customers. This is why our HC development in 2016 was also focused on the Bank's values (TIGER Way) and the four pillars of Employee Value Proposition (EVP) – Go Ahead. Grow, Go Ahead. Fly, Go Ahead, Create, and Go Ahead. Care – that reflects the Bank's commitment to work-life balance.

#### Financial Benefits for Employees

In 2016, the Bank distributed a total of Rp2,231 billion of its economic value generated to employees, up 0.8% from Rp2,211 billion in 2015. The distribution components consisted of salaries, bonuses, facilities, and training programs.



## INSAN MAYBANK Maybank People



### SISTIM PENGELOLAAN HUMAN CAPITAL

Direktorat Human Capital menjalankan fungsi kritikal di Bank sebagai rekan bisnis strategis untuk memastikan implementasi strategi pengelolaan sumber daya manusia demi tercapainya pertumbuhan dan produktivitas sesuai target Bank.

Keberhasilan strategi pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari peran aktif para manajer lini sebagai kepanjangan tangan Direktorat Human Capital. Pada kuartal ketiga tahun 2016 Bank meluncurkan program pelatihan

### HUMAN CAPITAL MANAGEMENT SYSTEM

The Human Capital Directorate has a critical function as a strategic business partner in the Bank that ensures human capital management strategy is implemented in order to achieve the Bank's growth and productivity targets.

The active role of our line managers as the extension of the Human Capital Directorate significantly defines the success of our human capital management strategy. Recognizing their role, in the third quarter of 2016, the Bank launched

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

*Human Capital for Non Human Capital* untuk mengedukasi dan membekali manajer lini dengan kemampuan manajerial terkait konsep pengelolaan sumber daya manusia dan pengaplikasiannya di unit kerja.

Human Capital Care dibentuk dan didedikasikan khusus untuk senantiasa membantu karyawan dalam mengatasi permasalahan terkait sumber daya manusia. Berbagai informasi serta proses terkait sumber daya manusia juga tersedia secara online melalui portal MyHR2u yang tidak hanya diperuntukkan bagi personil Direktorat Human Capital, namun dapat diakses oleh seluruh karyawan setiap saat melalui jaringan internet melalui halaman web <https://www.myhr2u.maybank.co.id>.

### Aplikasi Teknologi Informasi Untuk Pengelolaan SDM Yang Berkualitas

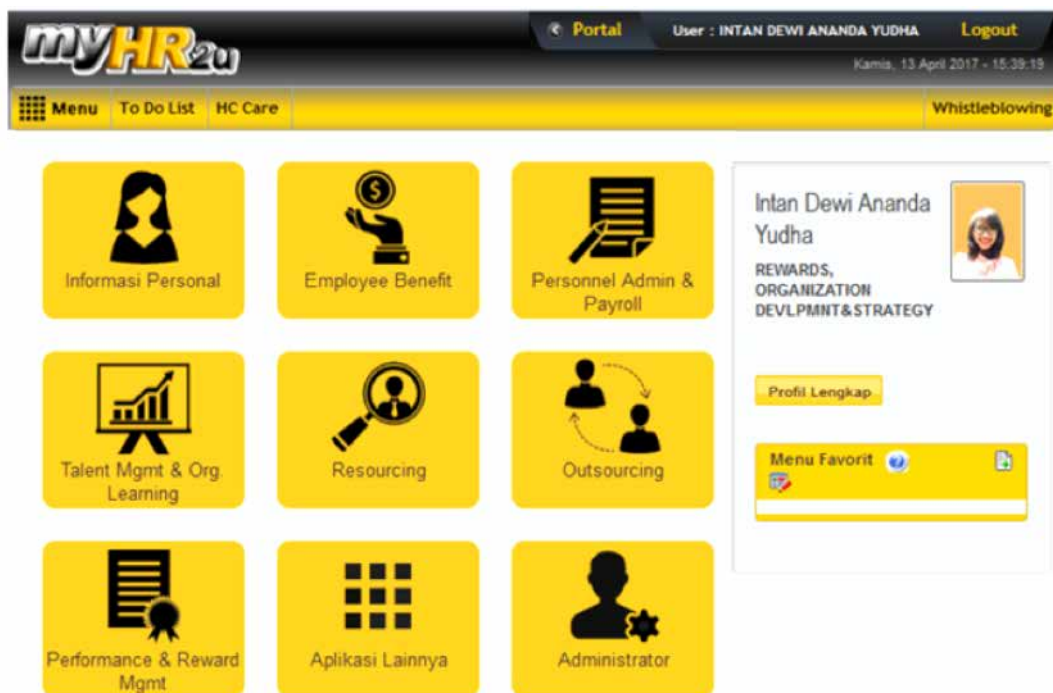
Portal MyHR2u merupakan terobosan Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Human Resource Information System -HRIS) kebanggaan Bank berbasis employee self-service dan manager self-service yang terus dikembangkan untuk memudahkan karyawan dalam proses sumber daya manusia, seperti informasi benefit, pinjaman dan asuransi karyawan, administrasi terkait kepersonaliaan, penilaian kinerja, pelatihan *online (e-learning)*, dan sebagainya. Layanan portal MyHR2u juga membantu dalam implementasi berbagai program yang memerlukan keterlibatan karyawan.

Human Capital for Non Human Capital training program to educate and equip our line managers with the necessary managerial skills relating to human capital and their practical application at the workplace.

We also established Human Capital Care, a dedicated service to help employees solve problems relating to personnel affairs. Various information and process relating to human capital are available online in the MyHR2u portal; an online service accessible for all employees of the Bank via web at <https://www.myhr2u.maybank.co.id>.

### Information Technology App for First-Rate HC Management

MyHR2u portal is a breakthrough in the Human Resource Information System (HRIS). The Bank is proud to have this employee and manager self-service portal that provides a new level of easy, flexible process for employees to access human resource services or information, such as benefit information, loan, and insurance, administration process, performance assessment, e-learning, and more MyHR2u portal assists various program implementation that needs employee engagement.





## INSAN MAYBANK Maybank People

### PRINSIP KESETERAAN DAN KEBERAGAMAN

Dalam proses rekrutmen calon karyawan, pengembangan, penilaian kinerja dan pemberian benefit, kami selalu mengedepankan prinsip kesetaraan pemberian kesempatan dan keberagaman. Pada saat seleksi, kami mengedepankan kesesuaian kompetensi kandidat dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk mengisi posisi-posisi yang tersedia di Bank. Standar kompetensi ditetapkan tanpa membedakan suku, agama, ras maupun gender. Pada saat pelatihan, penilaian kinerja dan pemberian prinsip tersebut tetap dipegang teguh, sejalan dengan prinsip kesetaraan yang tertuang dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) Bank, dimana Perusahaan atau Manajemen dilarang melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap Pekerja atau Buruh.

Kami juga meyakini bahwa keberagaman suku, agama, ras maupun gender akan memberikan nilai tambah bagi Bank dan memperkaya khasanah budaya organisasi yang pada akhirnya akan meningkatkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan berbagai perbedaan yang sangat mungkin terjadi dalam aktivitas sehari-hari.

Untuk menunjang program kesetaraan, pada tahun 2016 Bank telah mengembangkan *Women Council*, yang bertujuan untuk mempercepat pengembangan kompetensi dan kapabilitas para karyawan wanita serta membekali para wanita dengan kemampuan kewirausahaan sebagai kompetensi penunjang dalam menjalankan peran mulia sebagai pendamping suami di dalam sebuah rumah tangga.

### EQUALITY AND DIVERSITY

Equality of opportunity and diversity has always been our underlying philosophy when recruiting prospective employees, carrying out human capital development programs, assessing performance, and providing benefits. During employee selection, we focus on a candidate's competencies and the sets of competencies needed by certain vacant positions at the Bank. Competency standard is applied regardless of a person's ethnicity, religious, race, and gender. The same principle applies in training, performance evaluation, and remuneration, and is set forth in the Collective Labor Agreement (CLA) signed by the Bank, which states that the Bank or its management shall not discriminate against a Worker in any way or form.

We also believe that ethnicity, religious, race, and gender diversity add to the Bank's strengths. Diversity enriches the organization and hones employees' ability to adapt with and address differences that are inevitable in our daily lives.

To support the diversity program, in 2016 the Bank formed the Women Council that aims to accelerate competence and capability development for women employees. The Women Council also seeks to equip women with entrepreneurial skills to complement their noble roles as valuable partners in their households.

**29%**

anggota Perempuan pada Dewan Komisaris dan Direksi  
Women Commissioner and Directors

**56,20%**

perempuan dari seluruh karyawan  
Women Account For The Total Workforce

**11,48%**

Karyawan Tetap Perempuan di tingkat Manajerial  
Women permanent employees at managerial level

**1**

anggota perempuan di Dewan Komisaris  
Woman Member In The Board Of Commissioners

**3**

Direktur perempuan di jajaran Direksi  
Women Members In The Board Of Directors

**69**

Anggota perempuan di jajaran Pejabat Eksekutif  
Women Executive Officers

## INSAN MAYBANK

Maybank People

### Sebaran Karyawan Perempuan

Karyawan Perempuan Maybank Indonesia, Menurut Usia dan Status 2015-2016

### Distribution of Female Employees

Maybank Indonesia Female Employees by Age and Employment Status 2015-2016

Rincian Description	Tahun   Year 2016					2015				
	Jumlah Total	Permanen Permanent		Non Permanen Non Permanent		Jumlah Total	Permanen Permanent		Non Permanen Non Permanent	
		Angka In Number	%	Angka In Number	%		Angka In Number	%	Angka In Number	%
Usia/Age > 50 Tahun/Year	169	165	97.63	4	2.37	149	146	97.99	3	2.01
Usia/Age 30 - 50 Tahun/Year	2,381	2,313	97.14	68	2.86	2,425	2,325	95.88	100	4.12
Usia/Age <30 Tahun/Year	1,704	1,438	84.39	266	15.61	2,051	1,625	79.23	426	20.77
<b>Jumlah   Total</b>	<b>4,254</b>	<b>3,916</b>	<b>93.06</b>	<b>338</b>	<b>6.94</b>	<b>4,625</b>	<b>4,096</b>	<b>91.03</b>	<b>529</b>	<b>8.97</b>

Karyawan Perempuan Maybank Indonesia, Posisi Manajerial dan Total 2015-2016

Maybank Indonesia Female Employees, Managerial Position and Total Employees 2015-2016

Rincian Description	Tahun   Year 2016					2015				
	Jumlah Total	Permanen Permanent		Non Permanen Non Permanent		Jumlah Total	Permanen Permanent		Non Permanen Non Permanent	
		Angka In Number	%	Angka In Number	%		Angka In Number	%	Angka In Number	%
Posisi Manajerial	883	880	99.66	3	0.34	905	903	99.78	2	0.22
<b>Keseluruhan</b>	<b>4,254</b>	<b>3,916</b>	<b>92.05</b>	<b>338</b>	<b>7.95</b>	<b>4,625</b>	<b>4,096</b>	<b>88.56</b>	<b>529</b>	<b>11.4</b>

# 1:1

Perbandingan remunerasi Perempuan dan Laki-laki pada jenjang serta fungsi yang sama

Ratio of female and male remuneration for the same job level and function

Bank tidak mempertimbangkan suku, agama dan ras maupun jenis kelamin sebagai dasar dalam melakukan rekrutmen, memberikan remunerasi maupun pengembangan karyawan

The Bank does not use ras, religion or gender as a base in performing recruitment and offering remuneration.

### MENJADI PILIHAN PARA TALENTA

Bank membuka kesempatan seluas-luasnya kepada para talenta untuk bergabung dan berkembang bersama kami di Bank Maybank Indonesia. Kami menerapkan strategi Employee Value Proposition untuk memastikan berjalannya program pengembangan talenta yang berkualitas sekaligus memastikan pelaksanaan program penilaian dan pemberian remunerasi yang selaras dengan harapan para talenta.

### TALENTED EMPLOYEES CHOICE

The Bank opens all opportunities to the talents to join and grow with Maybank Indonesia. We have Employee Value Proposition to ensure that we provide quality talent development programs and competitive remuneration packages.

## INSAN MAYBANK Maybank People

### EMPLOYEE VALUE PREPOSITION – CARA KAMI MENJADI EMPLOYEE OF CHOICE

Employee Value Proposition – Our Way Of Becoming The Employer of Choice

Employer Value Proposition mencakup seluruh program kerja dan strategi Human Capital, demi terciptanya tempat kerja yang kondusif, aman dan nyaman yang menjadi kekuatan kami dalam menghadapi tantangan Masyarakat Ekonomi ASEAN yang mulai berlaku pada tahun 2015.

Employer Value Proposition covers Human Capital's entire work program and strategy, in order to create a conducive, safe and comfortable working place that becomes our strength to face the challenges of the ASEAN Economic Community that takes effect in 2015.

**GO AHEAD. GROW.** Bank memiliki komitmen kuat dan focus untuk mengembangkan kemampuan dan kualitas karyawan. Setiap karyawan diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kemampuannya secara personal dan profesional.

The Bank has strong commitment and focus in developing employees' ability and quality. Each employee is given equal opportunity to develop his or her personal and professional ability

**GO AHEAD. FLY.** Sebagai bagian dari Grup Maybank, Bank memberikan nilai tambah bagi setiap karyawannya. Kami berkomitmen untuk memberikan kesempatan bagi para *talent* untuk memiliki pengalaman berkarir internasional.

As part of Maybank Group, the Bank gives added value for each of its employees. The Bank is committed to give opportunity for talented employees to get international career experience

**GO AHEAD. CREATE.** Karyawan Bank ditantang untuk berpikir kreatif, inovatif, dan *out-of-the-box* untuk mewujudkan pertumbuhan yang lebih baik dan berkesinambungan bagi Maybank Indonesia.

The Bank's employees are challenged to be creative and innovative, and think out of the box to realize better and sustainable growth for the Bank

**GO AHEAD. CARE.** Sebagai institusi yang memiliki perspektif jangka panjang di Indonesia, Bank memiliki visi untuk menjadi Relationship Bank terkemuka di tengah-tengah komunitas. Dalam rangka mencapai visi tersebut, Bank tidak hanya mementingkan segi bisnis tetapi turut peduli terhadap setiap karyawan dan komunitas sebagai bentuk realisasi dari komitmen dan tanggung jawab sosial Maybank Indonesia kepada masyarakat.

As an institution with a long-term perspective in Indonesia, the Bank has a vision to become a leading Relationship Bank in the heart of community. In a bid to meet this vision, the Bank not only prioritizes business but also cares about each of its employees and community as realization of the Bank's commitment and social responsibility



## INSAN MAYBANK

### Maybank People

#### RECRUIT RIGHT

Sepanjang tahun 2016, Bank terus memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan produktivitas dengan fokus pemenuhan sumber daya manusia untuk posisi tenaga penjualan (*sales*) dan layanan nasabah (*service*). Bank menerapkan strategi *recruit right* dalam proses pemenuhan talent, baik melalui program *pipeline/fresh graduates* maupun pemenuhan *talent prohire*.

1. Pemenuhan *talent* melalui program *pipeline/fresh graduates* ditujukan untuk posisi *frontliners*, yang sumber kandidatnya diperoleh melalui:
  - *Job fair* dan *campus hiring*
  - Kuliah tamu (*guest lecturing*)
  - *Management Development Program* (MDP)
  - Talenta Program
  - *Global Maybank Apprentice Program* (GMAP)
2. Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia dilakukan dengan mengutamakan pengembangan kandidat internal yang memiliki karakteristik budaya kerja Bank serta memenuhi potensi dan kinerja yang diharapkan. Sementara proses rekrutmen *talent prohire* eksternal dilakukan melalui proses *referral* dari karyawan, yang diharapkan dapat memberikan kandidat berkualitas dengan mengedepankan prinsip *Know Your Employee* (KYE).

Dari program *recruitment* tersebut, kami berhasil menarik **941** karyawan baru untuk menempati berbagai posisi yang tersedia. Selanjutnya, implementasi pendekatan proses pengelolaan *Recruit Right*, bersama-sama dengan *Develop Right*, *Perform Right*, dan *Reward Right*, membuat *engagement* karyawan dengan Perusahaan terjaga, sehingga tingkat *turnover* karyawan relatif terkendali yaitu 9,0% di tahun 2016, dari 8,73% di tahun 2015.

#### RECRUIT RIGHT

Throughout 2016, the Bank supported the efforts to improve business productivity by focusing on meeting its needs in sales and customer service forces. To that end, the Bank applied 'recruit right' strategy in both of its talent acquisition channels, i.e. the pipeline/fresh graduates and pro-hire channels.

1. Pipeline/fresh graduate channel focused on acquiring talents for frontline positions. Potential candidates are pooled through:
  - Job fair and campus hiring
  - Guest lecturing
  - Management Development Program (MDP)
  - Talent Program
  - Global Maybank Apprentice Program (GMAP)
2. Internal talents are prioritized for vacant position. The Bank identifies internal talents that demonstrate the Bank's values and have the expected potential and performance. Meanwhile, pro-hire external talent uses employee referrals by which the Bank hopes to attract quality candidates whilst applying the Know Your Employee (KYE) principle.

From our recruitment channels, we attracted 941 new employees to be assigned to various available positions. Our implementation of the series of Recruit Right, Develop Right, Perform Right, and Reward Right have maintained employee engagement as reflected in the level of our employee turnover that was relatively well managed at 9.0% in 2016 from 8.73% in 2015.



Jumlah New Hire tahun 2016: |  
Attrition 2016:

**941** Orang/employees

INSAN MAYBANK  
Maybank People

## Jumlah New-Hire Maybank Indonesia, 2015-2016

## Total Maybank Indonesia New-Hire, 2015-2016

Rincian Description	Tahun   Year 2016			Tahun   Year 2015		
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah total	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah total
Usia/Age > 50 Tahun/Year	9	6	15	7	2	9
Usia/Age 30 - 50 Tahun/Year	146	122	268	378	176	554
Usia/Age <30 Tahun/Year	262	396	658	505	922	1,427
<b>Jumlah   Total</b>	<b>417</b>	<b>524</b>	<b>941</b>	<b>890</b>	<b>1,100</b>	<b>1,990</b>

## Turn-over Karyawan Maybank Indonesia, 2015-2016 [G4-LA1]

## Maybank Indonesia Employee Turn-over, 2015-2016 [G4-LA1]

Rincian Description	Tahun   Year 2016			Tahun   Year 2015		
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah total	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Jumlah total
Usia/Age > 50 Tahun/Year	77	27	104	18	73	91
Usia/Age 30 - 50 Tahun/Year	603	398	1,001	329	516	845
Usia/Age <30 Tahun/Year	320	472	792	784	412	1,196
<b>Jumlah   Total</b>	<b>1,000</b>	<b>897</b>	<b>1,897</b>	<b>1,131</b>	<b>1,001</b>	<b>2,132</b>

## PERFORM RIGHT - PENILAIAN KINERJA

Proses pengelolaan kinerja karyawan dilakukan secara objektif dengan mengedepankan *coaching* serta komunikasi *one on one* antara karyawan dengan manajer lini. Untuk memastikan proses komunikasi tersebut berjalan dengan baik, manajer lini dibekali dengan kemampuan untuk melakukan *coaching* dan *powerful conversation* yang termasuk dalam materi pokok dalam program pengembangan manajerial.

Bank secara berkesinambungan melakukan simplifikasi dalam proses pengelolaan kinerja yang berbasis teknologi, dimana proses *monitoring* dan penilaian kinerja karyawan telah dapat dilakukan secara *online* melalui jaringan internet. Untuk mendukung sistem penilaian berbasis teknologi informasi tersebut dan mempertahankan mutu pengelolaan kinerja di Bank, maka Direktorat *Human Capital* bekerja sama dengan unit kerja terkait untuk memastikan keselarasan antara strategi dan target Bank dengan KPI yang menjadi target unit kerja dan karyawan, implementasi kultur *coaching* dalam *Performance Improvement Plan* (PIP) bagi seluruh karyawan.

## PERFORM RIGHT – PERFORMANCE ASSESSMENT

Employee performance management at the Bank is an objective process that underlines coaching and one-on-one communication between an employee and his/her line manager. To ensure that we provide quality dialogue aspect of the process, our line managers are equipped with coaching and powerful conversation skills, which are included in as the core materials of managerial development program.

Performance management process has also been continuously refined and simplified. Using technology based, the Bank has been able to provide online, web-based monitoring and performance management process. To make sure the system complements the quality of performance management that the Bank aims, the Human Capital Directorate and other relevant work units have cooperated to ensure the Bank's strategies and targets and in line with the KPIs of work units and employees, and that coaching culture is embedded in the Performance Improvement Plan (PIP) of employees.

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

Untuk memastikan efektivitasnya, maka implementasi proses pengelolaan kinerja karyawan dilakukan secara terintegrasi dengan proses pengelolaan sumber daya manusia lainnya. Hasil penilaian kinerja menjadi faktor penting dalam penentuan pengembangan diri karyawan, jenjang karir dan penerimaan remunerasi karyawan, sesuai dengan kultur meritokrasi yang dianut Bank. Implementasi jenjang karir dan proses promosi karyawan akan tetap memperhatikan kesiapan karyawan yang bersangkutan untuk menduduki posisi yang lebih tinggi.

### DEVELOP RIGHT – PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Bank berkomitmen untuk memastikan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia dengan memberikan kesempatan bagi setiap karyawan untuk mengembangkan dirinya, baik secara personal maupun profesional.

Proses pengelolaan *talent* di Bank dilakukan secara terintegrasi dan mencakup penerapan pengelolaan *talent* di anak perusahaan dan *sister companies*. Pengelolaan *talent* diawali dengan proses identifikasi *talent* tahunan (*talent mapping*) yang dilakukan bersama dengan proses penilaian kinerja. Hasil proses *talent mapping* kemudian dikalibrasikan kembali sebelum digunakan sebagai dasar rencana pengembangan karyawan.

### Model Pengembangan Kompetensi Karyawan [G4-DMA]

Rencana pengembangan sumber daya manusia diterapkan melalui pendekatan pembelajaran 70:20:10, yang terdiri dari 70% pembelajaran di tempat kerja (*on-the-job*), 20% pembelajaran melalui sesi *mentoring/coaching*, dan 10% pembelajaran formal berupa pelatihan –baik pelatihan yang diadakan di kelas maupun *e-learning*. Prinsip ini dijalankan secara unik bagi setiap karyawan Bank berdasarkan kategori *talent* karyawan, pencapaian kinerja, maupun kompetensi kepemimpinan dan kompetensi teknis lainnya.

Program pengembangan diawali dari proses pengajuan pengembangan individual (*Personal Development Plan-PDP*) oleh setiap karyawan melalui sistem MyPDP *online* yang telah berjalan sejak tahun 2015.

Program pengembangan yang dijalankan kemudian dikaitkan dengan proses pengelolaan *talent*, sehingga program pengembangan di setiap tingkatan disesuaikan dengan klasifikasi *talent* karyawan. Bagi karyawan yang dikategorikan sebagai suksesor bagi posisi-posisi kritis di Bank (*Mission Critical Position – MCP*) diimplementasikan program pengembangan khusus yang mencakup kompetensi kepemimpinan (*leadership*) di samping kompetensi teknis lainnya.

To ensure the effectiveness of employee performance management, this aspect is conducted as an integrated manner with other human capital management process. Performance evaluation result is an important factor that determines employees' personal and career development and remuneration – in line with the Bank's meritocracy culture. Career growth and promotion take into account the readiness of an employee to take up higher level positions

### DEVELOP RIGHT – COMPETENCE DEVELOPMENT

The Bank is committed to ensure the quality and competence of its employees. It provides opportunities for all employees to grow both personally and professionally.

Talent management at the Bank is an integrated process and also covers talent management in subsidiaries and sister companies. Talent management cycle starts with an annual talent mapping and performance assessment. Talent mapping result is re-calibrated and then used as the basis of employee development plan.

### Employee Competence Development Model [G4-DMA]

Employee development is implemented using 70:20:10 learning ratio, consisting of 70% on-the-job learning, 20% mentoring/coaching, and 10% formal learning through training both in-class and virtual. The principle applies uniquely to each employee based on their talent level, performance, leadership competence, and other technical competencies.

Development process begins with the submission of Personal Development Plan (PDP) by individual employee using online MyPDP system that effectively started in 2015.

Development programs are also linked to talent management process. A development program in each level is adjusted to employee talent classification. Employees identified as successors of the Bank's critical positions (*Mission Critical Position/MDP*) will receive special development programs that include leadership competence other than technical competencies.

## INSAN MAYBANK Maybank People

Seluruh pimpinan Bank harus menunjukkan keseluruhan 6 kompetensi kepemimpinan di tempat kerja dalam mendukung *leadership philosophy* Maybank, yaitu *SEARCH (+) Competencies*.

All leaders of the Bank are expected to demonstrate all six leadership competencies at their workplace to complement Maybank's leadership philosophy of *SEARCH (+) Competencies*.

### SEARCH | SEARCH :

- *Strategic Visioning* | Strategic Visioning
- *Engaging & Developing Talent* | Engaging & Developing Talent
- *Spirit of Achievement* | Spirit of Achievement
- *Cultivating Relationship* | Cultivating Relationship
- *Customer Centricity* | Customer Centricity
- *Innovation & Change* | Innovation & Change

- *(+) Competencies* | *Competencies :*
- *Raising The Bar* | Raising The Bar
- *Navigating Complexity* | Navigating Complexity
- *Global Acumen* | Global Acumen

Program pelatihan dibedakan menjadi 3 kategori berdasarkan jenis dan cakupan program serta asistensi untuk meningkatkan keterampilan karyawan, antara lain:

- Kategori dasar (*foundation*), dimana setiap karyawan akan dibekali dengan pengetahuan dasar terkait operasional Bank serta pengetahuan dan keahlian untuk melakukan pekerjaannya.
- Kategori yang bersifat penyegaran (*refreshment*), dimana karyawan diberikan pelatihan untuk memperbaharui kembali pengetahuan dan keahliannya sekaligus menambahkan pengetahuan dan keahlian apabila terdapat regulasi dan ketentuan yang baru.
- Kategori yang bersifat pemajuan (*advancement*), dimana karyawan mengikuti pelatihan ini untuk meningkatkan pengetahuan dan keahliannya secara mendalam, menuju ke level pengetahuan dan keahlian yang lebih tinggi.

Program pelatihan yang dijalankan mencakup pengembangan fungsional, *leadership* dan *soft-skills* yang diterapkan bagi setiap karyawan pada semua level. Dengan demikian, setiap karyawan Bank memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti program pengembangan dan pelatihan. Sejak tahun 2006, Bank telah mengembangkan portal khusus *e-learning* untuk berbagai materi pelatihan yang dapat diakses oleh seluruh karyawan.

Training programs are classified into three categories by type and scope and aim concerning skills enhancement, namely:

- Foundation – employees are provided with basic knowledge on the Bank's operations and skills to perform their functions
- Refreshment- refreshment training reiterates the knowledge and skills of employees to refresh their understanding, and updates new regulatory or policy developments
- Advancement – advancement training deepens the participants' knowledge and skills to enable them upgrade their level of knowledge and skills

Training programs consist functional, leadership, and soft skills development for employees at all levels. Each of the Bank employee has equal opportunity to follow the various development and training programs. Since 2006 the Bank has developed a dedicated e-learning portal to enable the series of training materials to be accessed by all employees.

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

#### Realisasi Program Pelatihan [G4-LA9]

Kami melanjutkan program *pipeline* dan berhasil merekrut 72 peserta untuk mengikuti program MDP yang dibagi dalam 4 *batch*. Sebanyak 215 peserta bergabung dalam program CSIP di tahun 2016 dan beberapa diantaranya telah direkrut sebagai karyawan di Bank. Kami juga melanjutkan program GMAP yang terintegrasi dengan Grup Maybank dan berhasil merekrut 2 orang peserta GMAP dari ajang kompetensi *Maybank Go Ahead Challenge* (MGAC).

Rata-rata jumlah jam pelatihan di tahun 2016 mencapai lebih dari **31** jam per karyawan. Terdapat 3 program pengembangan kepemimpinan *in-house* yang diluncurkan tahun 2016, yakni *Human Capital for Non Human Capital* (sebanyak total 4 kelas telah dibuka bagi manajer lini di kantor pusat maupun cabang), *Go for Excellence* bagi kontributor individu, dan *First Line Management Development Program* yang melibatkan lebih dari 500 karyawan.

Sejak program *international assignment* diluncurkan tahun 2013, sebanyak 59 *talent* telah dikirimkan untuk menjalani penugasan internasional di cabang Maybank di Kuala Lumpur, Singapura, Myanmar, Thailand, London, dan Mauritius.

Inisiatif yang dilakukan tidak hanya mencakup pengelolaan sumber daya manusia bagi karyawan Bank namun juga bagi tenaga kerja alih daya, dimana Bank telah melakukan perbaikan dalam proses pengelolaan alih daya dan meningkatkan peran aktif unit kerja dan cabang melalui Sistem Pengelolaan Alih Daya (*Outsourcing Management System*) yang sebagian fiturnya juga dapat diakses secara *online* oleh vendor alih daya.

Direktorat Human Capital juga telah berkontribusi secara signifikan dalam inisiatif strategis untuk mendukung pertumbuhan bisnis dan produktivitas Bank, di antaranya *Indonesia Regional Transformation* (IRT), *Strategic Cost Management Program* (SCMP) dan proyek transformasi IMPACT yang melibatkan koordinasi antar unit kerja di Bank.

#### Training Program Realization [G4-LA9]

Continuing our pipeline program, we recruited 72 employees for MDP that we divided into four batches. A total of 215 people joined our CSIP in 2016 and we have accepted some of them as employees of the Bank. We also continued the GMAP, an integrated program with the Maybank Group and recruited two GMAP participants from the Maybank Go Ahead Challenge (MGAC) event.

The average training hours in 2016 reached more than 31 hours per employee. We launched three leadership development programs in 2016, namely the Human Capital for Non-Human Capital (a total of four classes were opened for head and branch office line managers), Go for Excellence for individual contributors, and First Line Management Development Program that involved more than 500 employees.

Since the international assignment program was launched in 2013, a total of 59 talents had been deployed to Maybank offices in Kuala Lumpur, Singapore, Myanmar, Thailand, London, and Mauritius.

Our human capital management initiatives target not only for Bank's employees but also outsourced personnel. The Bank has improved its outsourcing management process and enhanced the role of work units and branch offices using Outsourcing Management System, which has features that can be accessed online by outsourcing vendors.

In addition, the Human Capital Directorate has significantly contributed to the Bank's business and productivity strategic initiatives, including Indonesia Regional Transformation (IRT), Strategic Cost Management Program (SCMP), and IMPACT transformation project that involved cross-working unit coordination within the Bank.



INSAN MAYBANK  
Maybank People

Fokus Area Pembelajaran Fokus Area Pembelajaran Learning Focus	2016		2015		2014	
	# Batch	# Peserta Participants	# Batch	# Peserta Participants	# Batch	# Peserta Participants
<b>Program Teknikal   Technical Programs</b>						
Banking Skills (Treasury, Compliance, Audit, operation, Service Quality)	193	4,325	247	6,170	204	6,421
Credit Skills	103	2,589	88	2,181	88	1,648
Sales & Consumers	242	7,176	187	4,670	39	1,423
Leadership	246	9,646	269	6,469	7	175
Soft skills	33	514			11	308
Induction Program	27	429	9	168	8	221
<b>Program Terintegrasi   Integrated Program</b>						
Basic Sales Funding	11	186	8	203	2	38
Basic Frontliner	5	264	6	264	7	329
Management Development Program	4	72	-	-	-	-
Officer Development Program SMEC 1)	-	-	8	149	3	93
Officer Development Program Funding 1)	-	-			4	124
Risk Management Development Program	-	-	-	-	-	16
Global Maybank Apprentice Program (GMAP)	-	2	-	2	-	7
<b>Program Sertifikasi   Certification Program</b>						
Program Sertifikasi Kredit   Credit Certification Program <sup>2)</sup>	-	-	-	383	-	237
Sertifikasi Manajemen Risiko   Risk Managemnet Certification	37	2,144		2.053	-	67
Sertifikasi Reksa Dana (Waperd)   Mutual Funds Certification (Waperd)	48	221	-	82	4	142
Setifikasi AAJI   AAJI Certification <sup>3)</sup>	-	180	-	184	-	12
Sertifikasi CWMA   CWMA Certification <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	55
Eksternal/Pelatihan Publik   External/Public Training	63	168	-	125	-	332

1) Program ini kini dialihkan menjadi Management Development Program/Converted into Management Development Program

2) Saat ini, sertifikasi ini sudah tidak diwajibkan/This certification is no longer mandatory

3) *Batchless* dan sifatnya *auto renewal/renewal* Batchless and auto-renewal

## Biaya Pengembangan

## Development Cost

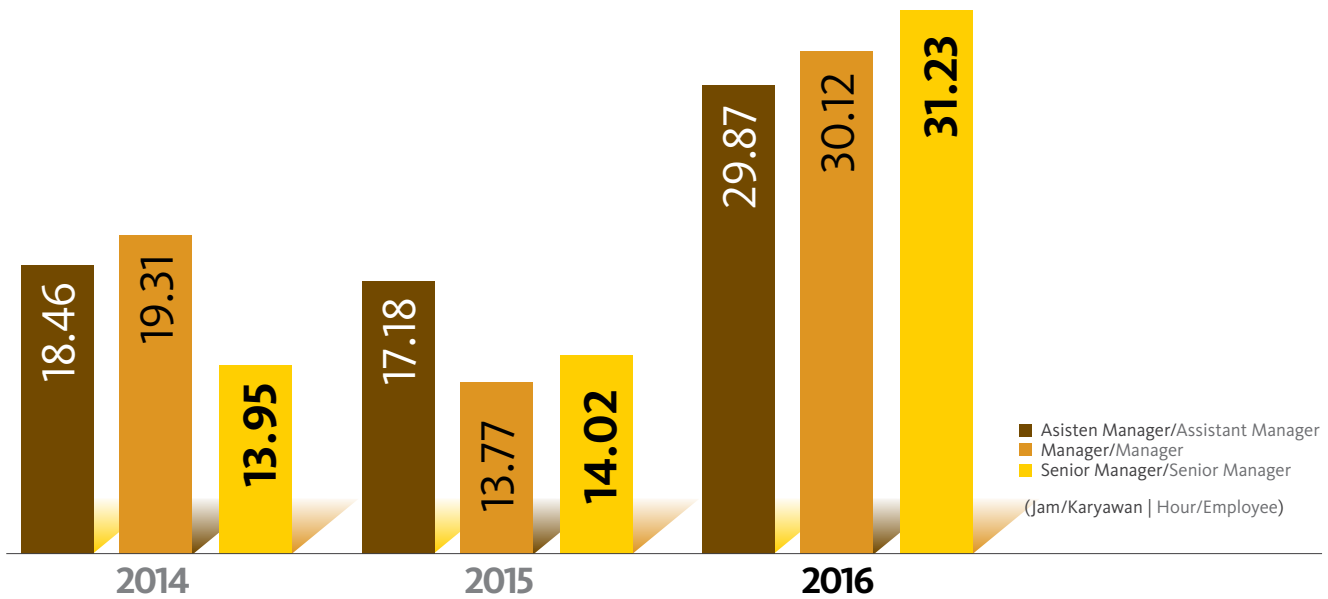
Biaya Pendidikan & Pelatihan Karyawan Employee Education & Training (Bank saja/Bank Only)	2016	2015	2014
Rasio   Ratio	4.98%	5.44%	4.72%
Jumlah   Total (dalam miliar Rupiah   in billion Rupiah)	Rp73.50	Rp82.50	Rp86.20

## INSAN MAYBANK

Maybank People

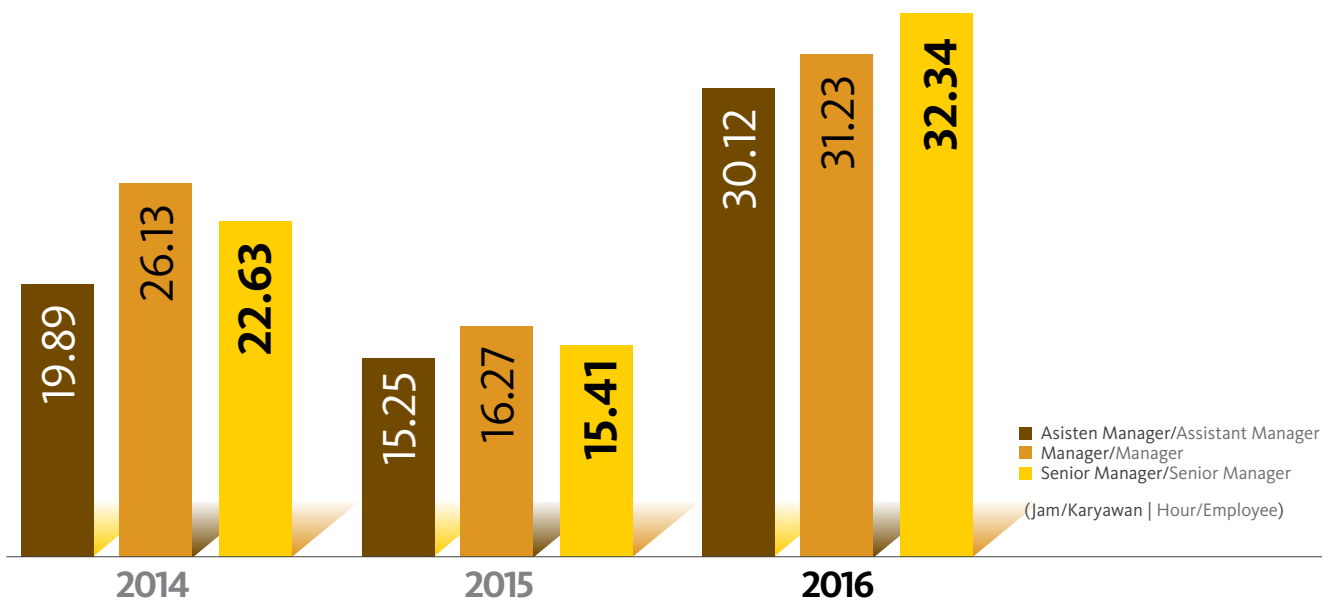
Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Perempuan Menurut Jabatan [G4-LA9]

Average Training Hours of Female Employees by Position [G4-LA9]



Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan Laki-laki Menurut Jabatan [G4-LA9]

Average Training Hours of Male Employees by Position [G4-LA9]



INSAN MAYBANK  
Maybank People**REWARD RIGHT - PAKET REMUNERASI**

Bank mengedepankan filosofi *Total Rewards* yang merupakan pendekatan holistik dalam memberikan kompensasi kepada karyawan dalam bentuk finansial maupun non-finansial, yang mencakup pemberian kompensasi tetap maupun tidak tetap untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Kami menerapkan prinsip total rewards yang terfokus pada 3P, yaitu; *position* (jabatan), *performance* (kinerja), dan *person* (kompetensi individu) untuk memberikan remunerasi yang fair dan kompetitif.

Filosofi *Total Rewards* mengintegrasikan setiap komponen *reward* yang selaras dengan kultur dan nilai-nilai Bank untuk menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja bisnis yang diharapkan. “*Reward Right*” kami jalankan dengan berpegang teguh pada asas kesetaraan, tanpa membedakan gender dalam struktur gaji pokok maupun remunerasi lain.

Agar kompensasi yang diberlakukan bersifat kompetitif, Maybank Indonesia berpartisipasi dalam survei kompensasi yang diselenggarakan oleh konsultan ternama. Dari hasil survei, kami menetapkan sistem remunerasi yang kompetitif dan menarik bagi karyawan. Adapun target Bank untuk Annual Total Cash yang diterima oleh karyawan terbaik adalah di atas median market.

Dalam upaya meningkatkan retensi dan *engagement* karyawan, Bank memberikan benefit selain gaji pokok dan bonus yang dapat dinikmati oleh semua karyawan seperti program kesehatan, dana pensiun, iuran BPJS dan pinjaman karyawan dengan suku bunga khusus. Bank juga memberikan apresiasi secara berkala terhadap para karyawan yang telah berkarya dalam jangka waktu tertentu serta menyelenggarakan program persiapan pensiun bagi karyawan yang akan memasuki masa purna bakti.

Namun demikian, ada perbedaan imbal jasa karyawan tetap dan karyawan kontrak. Keduanya mendapatkan komponen imbal jasa yang sama, namun khusus untuk karyawan kontrak tidak mendapatkan hak pensiun. Kami menyelenggarakan program pemberian pesangon, pensiun DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) dan BPJS Pensiun. Jumlah yang diberikan adalah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku ditambah dengan kontribusi karyawan dan perusahaan untuk DPLK dan BPJS Pensiun.

**[G4-LA2, G4-EC3]**

Sehubungan dengan pelaksanaan program BPJS Pensiun dari Pemerintah (PP No. 45/2015), maka mulai Juli 2015, kami mengintegrasikan program pensiun luran Dana

**REWARD RIGHT – REMUNERATION PACKAGES**

The Bank’s Total Rewards philosophy is a holistic approach in providing financial and non-financial compensation to employees, which includes fixed and non-fixed compensation for short and long-term period. This philosophy focuses on the 3Ps principle - Position, Performance, and Person (individual competence), which allows us to offer fair and competitive remuneration.

Total Rewards integrate all reward components that correspond with the Bank’s culture and values to attract, retain, and motivate employees to achieve the desired business performance. We exercise ‘Reward Right’ principle while adhering to equality, where we offer basic salary structures and other remuneration irrespective of gender.

To ensure competitive compensation, Maybank Indonesia participates in a remuneration survey conducted by a leading and reputable consultancy firm. Survey result shows that we have applied competitive and attractive remuneration system for employees. Further, the Bank’s target of Annual Total Cash received by its best employees exceeds the market’s median.

To drive employee retention and engagement, the Bank offers benefits – other than basic salaries and bonuses – for all employees, e.g. health program, pension funds, state social security program BPJS contribution, and employee loan with special interest rate. The Bank also has regular appreciation program for loyal employees who have dedicated their professional tenure for a certain time period for the Bank. For employees nearing their retirement phase, the Bank has a dedication pension preparation program.

Nevertheless, we do distinguish between the remuneration we offer to permanent employees and the remuneration for contract employees. While employees in both categories have the same remuneration components, contract employees are not eligible to receive pension program. Moreover, we provide severance pay program, pension fund from financial institution (DPLK) program, and state pension fund (BPJS Pensiun). The amount provided through these programs comply with the applicable laws and regulations, plus employees and Bank’s contributions to DPLK and BPJS Pensiun. **[G4-LA2, G4-EC3]**

In relation with the BPJS Pensiun program from the Government (PP No. 45/2015), commencing July 2015 we have integrated the DPLK-AIA Pension Fund with BPJS

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

Pensiun DPLK-AIA dengan luran BPJS Pensiun. luran Pensiun DPLK-AIA ditetapkan menjadi 3,76% ditanggung oleh Bank dan 2,00% ditanggung oleh karyawan. Ditambah dengan kontribusi ke program BPJS Pensiun sebesar 2,00% ditanggung oleh Bank dan 1,00% akan ditanggung oleh karyawan.

Program kesehatan bagi karyawan menggunakan skema *flexi benefit* sejak tahun 2015, dimana karyawan dapat menyesuaikan skema jaminan kesehatan yang diterima sesuai dengan kebutuhan karyawan dan keluarganya. Program *flexi benefit* telah mendapatkan sambutan positif dari karyawan dan kembali dilanjutkan pada tahun 2016.

Selain kompensasi dalam bentuk finansial, kami mengadakan Employee Awards Night secara berkala. Acara ini ditujukan guna memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah menunjukkan kinerja tinggi (*high achiever*), karyawan terbaik untuk berbagai kategori (*best employee, best sales, best branch, best area, dan lain-lain.*), maupun terhadap karyawan yang telah menunjukkan keterlibatan di dalam berbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh Maybank Indonesia.

### HUBUNGAN INDUSTRIAL

Keterikatan karyawan juga dipengaruhi oleh faktor non-finansial, seperti lingkungan kerja yang kondusif, kesetaraan dalam remunerasi maupun jenjang karir, komunikasi yang konstruktif, dan terpenuhinya hak-hak pekerja secara adil dan transparan. Oleh karenanya Maybank Indonesia juga menjalankan berbagai program di bidang ketenagakerjaan yang memiliki dampak signifikan terhadap terciptanya hubungan industrial yang harmonis dan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Program ketenagakerjaan dimaksud, dijelaskan pada uraian berikut.

### SERIKAT PEKERJA DAN PERJANJIAN KERJA BERSAMA

Kami memandang Serikat Pekerja (SP) sebagai mitra Bank dalam membangun dan membina hubungan industrial yang harmonis di lingkungan kerja. Kami senantiasa bersinergi untuk mempertahankan komunikasi dua arah yang berkesinambungan dan harmonis dengan SP yang ada sebagai perwakilan karyawan. Saat ini terdapat 4 SP di Bank, sesuai dengan bukti pencatatan ke instansi ketenagakerjaan yang berlaku, sebagai berikut.

1. Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk;
2. Serikat Karyawan PT Bank MaybankIndonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 149/I/N/I/2002, tanggal 24 Januari 2002;
3. PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 393/I/P/I/2006, tanggal 4 Januari 2006 yang telah berubah nama

Pensiun Fees. The DPLK-AIA Pension fees was stipulated at 3.76% that will be settled by the Bank and 2.00% by employees. With additional contribution of 2.00% BPJS Pensiun program by the Bank and 1.00% by employees.

In terms of health protection for employees, the Bank has been applying flexi-benefit scheme since 2015, which allows employees to adjust their health benefit scheme according to their needs and their family members. The flexi-benefit program has been favored by our employees and it was continued in 2016.

In addition to compensation in the form of financial, we also conducted Employee Awards Night to appreciate our high achievers, hard working employees in various categories (best employee, best sales, best branch, best areas, and more), and employees who have involved in various initiatives carried out by Maybank Indonesia.

### INDUSTRIAL RELATIONS

Employee loyalty is influenced by many non-financial factors, such as conducive work environment, fairness in remuneration and equal career path, constructive communication, and the fulfillment of employees and workers' rights fair in and transparent manner. Therefore, Maybank Indonesia carries out programs that we believe have significant impacts in creating a concordant industrial relations and conducive work environment to growth. The programs are as follows.

### WORKERS' UNION AND COLLECTIVE LABOR AGREEMENT

For us, the Workers' Union is the Bank's partner to build and maintain harmonious industrial relations. We consistently synergize to foster two-way communication, continuous and productive dialogue with the union as representatives of our employees. Currently, there are four Unions in the Bank. The unions are officially registered with the government's labor agency:

1. Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk;
2. Serikat Karyawan PT Bank MaybankIndonesia, Tbk by virtue of Registration Number 149/I/N/I/2002 dated 24 January 2002;
3. PK NIKEUBA SBSI PT Bank Maybank Indonesia, by virtue of Registration Number 393/I/P/I/2006 dated 4 January 2006, which changed name to Serikat Pekerja

## INSAN MAYBANK Maybank People

menjadi Serikat Pekerja PT Bank Maybank Indonesia, Tbk dan telah disahkan melalui Surat Suku Dinas Jakarta Pusat No.:2412/-1.835.2 pada tanggal 3 Desember 2015.

4. Serikat pekerja Perjuangan Bank Maybank Indonesia, Tbk berdasarkan Nomor Bukti Pencatatan 250/0495/436.6.6.12/1/2016, tanggal 25 Januari 2016.

Guna membangun hubungan industrial yang konstruktif dan kokoh, kami menyusun kesepakatan kerjasama antara manajemen dan karyawan dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang ditinjau secara berkala. Melalui perundingan intensif, kondusif, penuh tanggung jawab dan dengan semangat kemitraan bersama perwakilan dari 4 Serikat Pekerja tersebut, pada akhir tahun 2016, Bank telah mencapai kesepakatan perpanjangan dan peninjauan ulang Perjanjian Kerja Bersama (PKB Maybank Indonesia) periode 2016-2018. Dengan kesepakatan tersebut, seluruh (100%) karyawan tetap terlindungi hak-hak terkait ketenagakerjaannya dalam berhubungan dengan Bank Maybank Indonesia. **[G4-11]**

PT Bank Maybank Indonesia, Tbk and officiated by virtue of Jakarta Office Letter No.:2412/-1.835.2 on 3 December 2015.


4. Serikat pekerja Perjuangan Bank Maybank Indonesia, Tbk by virtue of Registration Number 250/0495/436.6.6.12/1/2016 dated 25 January 2016.

To build constructive and strong industrial relations, the management and employees enter into a Collective Labor Agreement (CLA) that is reviewed regularly. In 2016, through intensive, conducive, well-informed negotiation in the spirit of partnership, the Bank and the four unions concluded the renewal and review of Maybank Indonesia CLA for 2016-2018 period. The agreement ensures that the labor rights of all employees (100%) are fulfilled by Maybank Indonesia **[G4-11]**



### 100% Karyawan/ Employee

Karyawan Tetap terlindungi Perjanjian Kerja Bersama | Employees Protected by the Collective Labor Agreement



### 4 Serikat Pekerja/ Workers Unions

Serikat Pekerja di Lingkungan Maybank Indonesia | Workers Unions in Maybank Indonesia

### PELATIHAN PERSIAPAN PENSIUN DAN PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA

Pada dasarnya Bank tidak menghendaki terjadinya pemutusan hubungan kerja, namun apabila hal tersebut tidak dapat dihindari maka dalam melakukan pemutusan hubungan kerja, kami berpedoman pada peraturan perundangan dan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

Dalam rangka mempersiapkan karyawan yang akan memasuki masa purna bakti, Bank menyelenggarakan pelatihan Masa Persiapan Purna Bakti yang dilatarbelakangi kebutuhan untuk mempersiapkan mental dan memberikan pengetahuan yang memadai kepada karyawan untuk menghadapi rutinitas yang berbeda ketika sudah pensiun. **[G4-DMA]**

Pelatihan ini menargetkan karyawan yang sudah memasuki masa persiapan purna bakti, dengan durasi 3 hari yang mencakup pengenalan dan pemahaman masa persiapan purna bakti, pembekalan kesehatan, pengelolaan keuangan, dan langkah-langkah memulai usaha atau kunjungan ke

### PENSION FUND PREPARATION AND EMPLOYMENT TERMINATION

The Bank in principle avoids employment termination. However, we realize that it is a step we may need to take under certain circumstances. If and when it occurs, we are committed to complying with the applicable labor laws and regulations.

In terms of retirement, the Bank has Retirement Preparation Program to help employees smoothly transitioning into this new period. The program provides psychological assistance and knowledge to employee, assisting them to go through different routine once retirement effectively starts. **[G4-DMA]**

This three-day program specifically targets retiring employees, as the topics cover introduction and insights into retirement, health awareness, financial management and steps to start their own business or visits to business premises.

## INSAN MAYBANK

### Maybank People

tempat usaha. Melalui pelatihan ini, diharapkan para karyawan sudah memiliki persiapan mental dan pengetahuan yang memadai dan dapat merintis kegiatan yang mampu memberi manfaat finansial pasca purna bakti. **[G4-LA10]**

This program is hoped to adequately prepares employees, equipping them with the necessary knowledge and skills that would ensure their financial condition post-retirement. **[G4-LA10]**



## ENGAGEMENT KARYAWAN

**[G4-LA16]**

Sejalan dengan misi *Humanising Financial Services*, kami terus berupaya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan sebagai aset terpenting Bank serta mewujudkan tanggung jawab terhadap masyarakat dan komunitas. Dalam rangka internalisasi budaya kerja yang positif, kami mengedepankan keseimbangan antara produktivitas kerja dan kehidupan personal karyawan (*work-life balance*).

Ada dua pendekatan yang kami jalankan, yakni menyelesaikan seluruh keluhan karyawan dan meningkatkan engagement. Setiap keluhan karyawan kami selesaikan melalui mekanisme diskusi langsung, melibatkan atasan bersangkutan dan difasilitasi oleh SDM. Belum ada catatan terinci mengenai jumlah, jenis keluhan dan jenis penyelesaian yang dilakukan di tahun pelaporan. Sedangkan peningkatan engagement ditempuh melalui pelaksanaan kegiatan engagement.

Kegiatan *engagement* pada tahun 2016 berfokus pada peningkatan 3 karakter kerja (*working character*) yang menjadi fokus Bank, yaitu *Perform*, *Comply*, dan *Accountable*. Bank meyakini bahwa *engagement* karyawan merupakan kunci dari terciptanya suasana kerja positif yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan loyalitas karyawan serta berpengaruh signifikan terhadap produktivitas dan pertumbuhan organisasi. Berbagai kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan engagement yang mendukung prinsip

## EMPLOYEE ENGAGEMENT

**[G4-LA16]**

In line with the mission of *Humanising Financial Services*, we endeavor to create a comfortable work environment to our employees, the Bank's most important assets, and to realize our responsibility to the public. To infuse positive work culture, we underscore a balance between work and personal life (*work-life balance*).

We implement two approaches, resolving all employees complaints, and enhancing engagement. We reconcile every employee complaints through direct discussion mechanism. This involves direct supervisors and facilitates by the HRD. The detailed total, types of complaints and its settlements are not yet recorded during the reporting period. While we implement engagement activities for the engagement enhancement.

Our engagement activities in 2016 focused on improving three working characters that the Bank found most crucial: *Perform*, *Comply*, and *Accountable*. The Bank believes that employee engagement is the key to creating positive work environment. This will lead to increased employee productivity and loyalty and, ultimately, operational productivity and growth. We conducted the following series

## INSAN MAYBANK Maybank People

worklife balance serta berfokus pada 3 karakter kerja (*working character*), adalah:

1. *Townhall* dan *Group PCEO Townhall*. *Townhall* merupakan salah satu media komunikasi dari top management kepada Maybankers, membahas ruang lingkup Maybank Indonesia maupun Regional Maybank, umumnya diselenggarakan 4x dalam satu tahun. Namun demikian, frekuensi acara bisa bertambah jika ada kondisi yang mengharuskan penambahan.
2. *Leaders On-The-Go* dan kunjungan Direksi ke kantor cabang (*BOD Reach Out*). Melalui acara ini, kami memberikan kesempatan bagi karyawan cabang untuk berinteraksi langsung dengan jajaran Direksi serta memahami strategi dan arahan Bank yang disampaikan dalam kunjungan tersebut.
3. Secara reguler, kami juga membuka sesi dialog lainnya antara karyawan dengan Manajemen, seperti *Conversation with Chairman* dan *Ask Senior Management*.
4. STMJ (Semangat untuk Terus Maju dan Jaya). STMJ merupakan sebuah kegiatan yang diadopsi dari kegiatan reguler Maybank, yaitu Teh Tarik Session. Kegiatan ini merupakan sebuah *sharing session* para karyawan dengan BOD.
5. *Maybank Award Night*. Merupakan ajang penghargaan bagi karyawan Maybank Indonesia yang berprestasi dan berbakat dengan pencapaian terbaik mereka. Kegiatan ini menganugerahkan penghargaan kepada individu, cabang, dan Region terbaik dengan berbagai kategori.
6. Kegiatan reguler karyawan. Berupa dukungan bagi klub-klub karyawan yang dikelola oleh *Corporate Communications* (seperti klub fotografi, klub olahraga), seminar kesehatan (*Health Talk*), sesi yoga dan zumba, kegiatan *team building* (*TIGER Camp*), kelas kecantikan (*beauty class*), konsultasi psikologi (*Meet My Psychologist*), kontes foto dan video.
7. Aktivitas *well-being* lainnya bagi seluruh karyawan dan menarik bagi generasi milenial di bawah payung tim khusus dengan slogan *Work Hard Yes, Play Hard Yes*. Hal ini mempertimbangkan kondisi demografis Bank yang didominasi oleh generasi milenial.

of engagement activities that underlined work-life balance and three working characters:

1. *Townhall* and *Group PCEO Townhall*. One of the platforms for the top management to communicate with Maybankers, *Townhall* discusses topics in the scope of Maybank Indonesia as well as Maybank Regional. *Townhall* is generally held four times annually, but extra sessions can be added when necessary.
2. *Leaders On-The-Go* and *BOD Reach Out*. These platforms provide the opportunity for branch employees to interact in person with BOD members and to have better understanding of the Bank's strategies and direction conveyed directly during the visits.
3. Regular dialogue sessions with the management, e.g. *Conversation with Chairman* and *Ask Senior Management*.
4. STMJ (*Spirit to March and Triumph*). A sharing session between employees and BOD, STMJ is adopted from a regular Maybank activity, i.e. the *Teh Tarik Session*.
5. *Maybank Award Night*. An event that appreciates Maybank Indonesia's best employees and celebrates their achievements. The award night recognizes exceptional individuals, branch offices, and regional offices in a variety of categories.
6. Routine employee activities. Employee clubs are managed by *Corporate Communications* (e.g. photography, sports). Activities include health talk, yoga and zumba session, team building (*TIGER Camp*), beauty class, *Meet My Psychologist*, and photography and video contest.
7. Other well-being activities for employees and especially attractive to the millennial under *Work Hard Yes, Play Hard Yes* slogan. The program takes into account the Bank's demography that is currently dominated by millennial.



## INSAN MAYBANK

### Maybank People

Bank juga memiliki program beasiswa untuk anak karyawan serta program bantuan bagi karyawan yang terkena musibah, dimana karyawan dapat turut berpartisipasi dalam memberikan bantuan tersebut melalui Tabungan Simpati. Sebagai bentuk tanggung jawab terhadap masyarakat dan komunitas yang lebih luas, Bank juga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan amal dan memberikan sesi kuliah tamu di berbagai universitas di seluruh Indonesia.

### KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA

Sebagai antisipasi terhadap kejadian-kejadian darurat, Maybank Indonesia menerapkan kebijakan Business Continuity Management (BCM). BCM merupakan kebijakan untuk memastikan keberlangsungan bisnis yang harus tetap terjaga karena adanya kondisi darurat yang terjadi secara tiba-tiba, termasuk menjamin kesehatan dan keselamatan kerja para karyawan, nasabah dan pemangku kepentingan lain yang berada di area operasional.

BCM mengatur Rencana Penanggulangan Bencana, dan juga menjamin K3 demi mempertahankan kelangsungan seluruh aktivitas bisnis dan operasional, menjaga kesehatan dan keselamatan karyawan, nasabah dan aset Maybank Indonesia. Saat ini seluruh kantor Maybank Indonesia sudah dilengkapi dengan berbagai perangkat keselamatan kerja seperti Apar, *Smoke Detector*, *Diesel Pump*, dan Tangga Darurat. **[G4-DMA]**

Komitmen untuk menciptakan dan memberikan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman kepada karyawan, nasabah dan seluruh pemangku kepentingan lainnya ini juga dicantumkan dalam pasal terkait dalam Perjanjian Kerja Bersama 2016- 2018. **[G4-LA8]**

### Kegiatan K-3

Di tahun 2016, Bank kembali melakukan berbagai kegiatan untuk meningkatkan pemahaman dan ketrampilan untuk menghadapi masalah Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Termasuk di dalamnya adalah simulasi pemadam kebakaran dan latihan penggunaan alat pemadam api, latihan evakuasi gedung dan penunjukan *floor marshal* di tiap unit kerja, uji coba *Business Continuity Plan* dan Maybank Health Talk, yakni sebuah program edukasi kesehatan bagi karyawan, bekerja sama dengan Asuransi Sinar Mas. Program ini bertujuan untuk memberikan informasi bagi karyawan Maybank Indonesia terkait bagaimana menjaga pola hidup sehat sehingga dapat tetap fit selama bekerja.

Kami juga kembali mengadakan *Safety Clinic* dengan tujuan untuk melatih reflek bela diri praktis karyawan dalam mengantisipasi atau melumpuhkan pelaku kejahatan, mengurangi risiko kejahatan serta menambah kepercayaan

Moreover, the Bank also has scholarship program for employees' children and relief program for employees affected by disaster. The Bank invites other employees to participate in such program using Simpati Savings. To reach out and implement its responsibility to a wide audience and communities, the Bank also performs similar charities and delivers guest lecturing in various universities in Indonesia.

### OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

Anticipating emergency events, Maybank Indonesia has Business Continuity Management (BCM) policy in place. BCM ensures that despite sudden disruptive event banking operations can continue, including the protection of safety and health of employees, customers, and other stakeholders in the vicinity.

BCM policy includes Disaster Mitigation Plan and OHS to maintain business and operational activities, as well as to protect employees, customers and assets of Maybank Indonesia. Currently, all Maybank Indonesia's offices are equipped with various safety tools, such as Portable Fire Extinguisher, Smoke Detector, Diesel Pump, and Emergency Exits. **[G4-DMA]**

The commitment to provide safe, healthy, and comfortable environment to employees, customers, and other stakeholders are also stated under an article in the 2016-2018 Collective Labor Agreement. **[G4-LA8]**

### OHS Activities

In 2016, the Bank conducted activities to improve understanding and skills in responding to Occupational Health and Safety (OHS) related problems. These activities include fire drill, training in using fire extinguishers, evacuation drill and Floor Marshall appointment in for each floor, Business Continuity Plan test, and Maybank Health Talk – a health education program for employees in cooperation with Sinar Mas Insurance. The program aims to inform Maybank employees on healthy lifestyle and to stay remain fit throughout working hours.

Our regular Safety Clinic also returned last year, in which we provided training in self-defense techniques for employees to anticipate or to stop criminals, reduce risk of crime, and at the same time improve employees' self-esteem. All OHS



## INSAN MAYBANK Maybank People

diri para karyawan. Seluruh kegiatan K3 tersebut disesuaikan dengan risiko yang mungkin dihadapi di tempat kerja.

activities were designed in accordance with possible risks at the workplace.

### PENGHARGAAN

Berbagai inisiatif pengelolaan SDM tersebut membuat Maybank Indonesia menerima 12 kategori penghargaan di bidang pengelolaan SDM, sebagai berikut.

- 2 kategori *Indonesia HR Excellence Awards dari SWA Magazine*
  - Best in Performance Management*
  - Best in Rewards Management*
- 9 kategori *Penghargaan dalam ajang Indonesia Human Capital Awards dari Economic Review*
  - Best Inspiring HC Director*
  - Best Human Capital for Public Company – Tbk (2nd)*
  - Best Human Capital of The Year 2016 (Big 5)*
  - The Big 5 in Organization Strategy (4th)*
  - The Big 5 in HC Architecture (4th)*
  - The Big 5 in HC Strategy (2nd)*
  - The Big 5 in Recruitment Strategy & HR Planning (5th)*
  - The Big 5 in Learning Development (2nd)*
  - The Big 5 in Best HR Technology (5th)*
- HR Asia Awards dari HR Asia*
  - Best Company to Work For in Banking Sector*
- Top 10 Best Company – Develop The Leaders from Within dari SWA Magazine*
- Best Employer Awards dari Telkom University*

### AWARDS

Maybank Indonesia's HC management initiatives brought 12 human resource management awards for the Bank across different categories and from different organizers:

- 2 categories in *Indonesia HR Excellence Awards from SWA Magazine*
  - Best in Performance Management*
  - Best in Rewards Management*
- 9 categories in *Indonesia Human Capital Awards from Economic Review*
  - Best Inspiring HC Director*
  - Best Human Capital for Public Company – Tbk (2nd)*
  - Best Human Capital of The Year 2016 (Big 5)*
  - The Big 5 in Organization Strategy (4th)*
  - The Big 5 in HC Architecture (4th)*
  - The Big 5 in HC Strategy (2nd)*
  - The Big 5 in Recruitment Strategy & HR Planning (5th)*
  - The Big 5 in Learning Development (2nd)*
  - The Big 5 in Best HR Technology (5th)*
- HR Asia Awards from HR Asia*
  - Best Company to Work For in Banking Sector*
- Top 10 Best Company – Develop The Leaders from Within from SWA Magazine*
- Best Employer Awards from Telkom University*





# Meningkatkan Penerapan GCG

Improving GCG Implementation



# Tata Kelola Keberlanjutan

## Sustainable Corporate Governance

**188** Struktur dan Mekanisme Tata Kelola  
Structure and Mechanism of Corporate Governance

**189** Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi  
Maybank Indonesia  
Maybank Indonesia Board of Commissioners and Board Of Directors Composition

**191** Tata Kelola Syariah  
Shariah Governance

**191** Manajemen Risiko  
Risk Management





**Kami menyadari pentingnya kepercayaan dalam setiap aktivitas dan keputusan yang diambil Perusahaan. Oleh karenanya kami berkomitmen penuh untuk senantiasa menerapkan tata kelola perusahaan yang baik dengan mematuhi seluruh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, dan mengedepankan prinsip-prinsip dasar GCG sesuai dengan perkembangan kaidah pengelolaan yang berlaku di level nasional maupun regional dalam menjalankan kegiatan operasional.**

Maybank Indonesia realizes the importance of trust in every activity and decision taken by the Company. As such, we are fully committed to always implement good corporate governance (GCG) by complying to every law and prevailing regulation in Indonesia and putting forth the GCG fundamental principles in accordance with the development of GCG rules which are applied nationally and regionally in conducting operational activities.

# **TATA KELOLA KEBERLANJUTAN**

**Sustainable Corporate Governance**

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance



Pemberlakuan Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), membuat Maybank Indonesia semakin berkomitmen untuk meningkatkan kualitas penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik sesuai dengan standar-standar yang tidak hanya berlaku secara nasional tetapi juga yang berlaku resmi secara regional (ASEAN). Peningkatan kualitas penerapan prinsip-prinsip GCG tersebut kami lakukan untuk menjadikan Bank sebagai perusahaan yang transparan dan terpercaya, yang senantiasa menjalankan kegiatan operasional dan mengembangkan usaha dengan mengedepankan manajemen bisnis yang dapat dipertanggungjawabkan.

Tujuan kami dalam meningkatkan kualitas penerapan praktek terbaik GCG mencakup diantaranya: **[G-DMA]**

- Meningkatkan kepercayaan investor dan pemilik dana;
- Meningkatkan kinerja Perseroan, melalui pengambilan keputusan yang lebih baik;
- Meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kualitas layanan kepada pemangku kepentingan;
- Meningkatkan *corporate value*, melalui peningkatan kinerja keuangan dan minimalisasi risiko keputusan investasi yang mengandung benturan kepentingan;
- Mendapatkan *stakeholder satisfaction* sebagai hasil dari peningkatan *corporate value*;
- Meningkatkan pertanggungjawaban pengelolaan Bank kepada Pemegang Saham dengan tetap memperhatikan kepentingan para *Stakeholders*;

The enactment of ASEAN Economic Community (AEC) motivates Maybank Indonesia to further more committed to improve the quality of Good Corporate Governance (GCG) implementation in accordance with the standards officially applied nationally and regionally (ASEAN). improvement in the quality of GCG principles implementation is done to ensure that the Bank as a transparent and reliable company, consistently carries out operational activities and develops the business by putting forth a responsible business management.

Our objectives of improving the quality of GCG best practices implementation include the following: **[G-DMA]**

- To build the trust of investors and depositors;
- To improve the Bank's performance through a better decision making process;
- To improve the operations efficiency and service quality for stakeholders;
- To improve the corporate value by improving the financial performance and minimizing risks in regard to investment decisions which may cause conflicts of interest;
- To obtain stakeholder satisfaction as a result of the corporate value improvement;
- To improve the accountability of the Bank's management to the Shareholders while still taking into account the interests of the Stakeholders;

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainable Corporate Governance

- Mendukung pengembangan usaha, pengelolaan sumber daya perusahaan, dan pengelolaan risiko yang efektif agar dapat meningkatkan nilai Perseroan;
- Mengoptimalkan nilai Maybank Indonesia kepada para pemegang saham, dan memenuhi standar GCG tingkat ASEAN dan Internasional. Sehingga, kehadiran Maybank Indonesia di tengah ASEAN Economic Community menjadi sangat diperhitungkan.
- To support the business development, the resources management, and the efficacy of risk management to increase the corporate value;
- To optimize the value of Maybank Indonesia to the Shareholders, and to meet the standard of GCG implementation in ASEAN and international level, thus making Maybank Indonesia a well regarded company in the level of ASEAN Economic Community.

### STRUKTUR DAN MEKANISME TATA KELOLA [G4-34]

Struktur Tata Kelola Maybank Indonesia mengacu kepada Undang-undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yaitu organ perusahaan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi dan mengenai Komite-komite dan hal-hal lain yang berkaitan dengan Tata Kelola, Maybank Indonesia merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 55/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum ("POJK No.55/2016").

Kami menganut sistem dua badan, yang terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi, yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan fungsi masing-masing sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar dan peraturan-perundangan terkait lainnya. Dewan Komisaris dan Direksi menjalankan tanggung jawab yang sama dalam memelihara keberlanjutan usaha Bank di masa depan.

Dalam rangka mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Dewan Komisaris telah membentuk komite-komite yang antara lain; Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Nominasi dan Remunerasi.

Selain itu, dalam rangka menerapkan prinsip Tata Kelola yang baik, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi telah membentuk, Satuan Kerja Audit Internal, Satuan Kerja Kepatuhan, Satuan Kerja Manajemen Risiko dan Komite Manajemen Risiko. Selain daripada komite-komite tersebut Direksi juga didukung oleh *Asset & Liabilities Management Committee (ALCO)*, *IT Steering Committee*, *Human Capital Committee* dan komite-komite lainnya yang dianggap perlu untuk dibentuk.

Susunan Anggota Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia per 31 Desember 2016 adalah sebagai berikut:

### STRUCTURE AND MECHANISM OF CORPORATE GOVERNANCE [G4-34]

The structure of Maybank Indonesia Governance refers to Law No. 40 of 2007 of the Republic of Indonesia regarding Limited Liability Companies which governs the structure of the Company consisting of General Meeting of Shareholders (GMS), Board of Commissioners (BoC), and Board of Directors (BoD). Moreover, with respect to committees and other matters related to corporate governance, Maybank Indonesia refers to Financial Services Authority Regulation No. 55/POJK.03/2016 on Good Corporate Governance for Commercial Banks ("POJK No. 55/2016").

We apply the two-board system that compares of Board of Commissioners (BoC) and Board of Directors (BoD). Each Board has clear authorities and responsibilities according to their functions as regulated in the Bank's Articles of Association and other related laws and regulations. Board of Commissioners and Board of Directors endure the same responsibility to maintain the business sustainability of the Bank in the future.

To ensure that all tasks and responsibilities are carried out effectively, the Board of Commissioners has established several committees, among others; Audit Committee, Risk Oversight Committee, and Remuneration & Nomination Committee.

Moreover, in order to implement the principles of GCG and to support the effective implementation of authorities and responsibilities, Board of Directors has also established Internal Audit Unit, Compliance Unit, Risk Management Unit, and Risk Management Committee. Board of Directors is also assisted by Asset & Liabilities Management Committee (ALCO), IT Steering Committee, Human Capital Committee, and other important committees.

The composition of Maybank Indonesia Board of Commissioners and Board of Directors Membership Structures per 31 December 2016 are as follows:

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
<b>Dewan Komisaris   Board of Commissioner</b>		
Tan Sri Dato' Megat Zaharuddin bin Megat Mohd Nor *)	Komisaris Utama   President Commissioner	Malaysia   Malaysian
Datuk Abdul Farid Bin Alias	Komisaris   Commissioner	Malaysia   Malaysian
Spencer Lee Tien Chye	Komisaris   Commissioner	Malaysia   Malaysian
Umar Juoro	Komisaris Independen   Independent Commissioner	Indonesia   Indonesian
Budhi Dyah Sitawati	Komisaris Independen   Independent Commissioner	Indonesia   Indonesian
Achjar Iljas	Komisaris Independen   Independent Commissioner	Indonesia   Indonesian

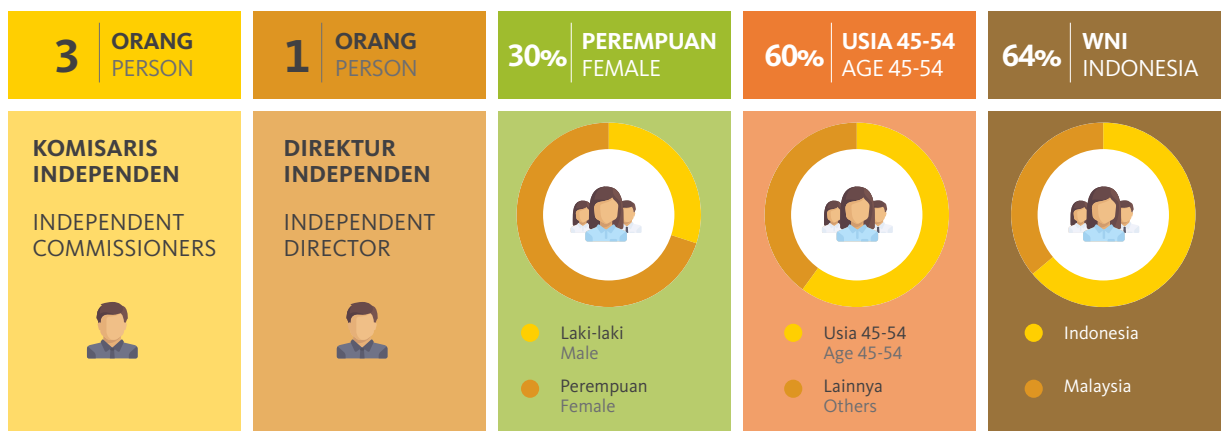
\*) Pada tanggal 31 Maret 2017 Tan Sri telah mengundurkan diri dari jabatannya sebagai Presiden Komisaris dan Datuk Abdul Farid Bin Alias telah ditunjuk oleh RUPS untuk menggantikan jabatannya sebagai Presiden Komisaris. | As of March 31, 2017, Tan Sri has stepped down from his position as President Commissioner and Datuk Abdul Farid Bin Alias has been appointed by AGM to replace position as President Commissioner.

Nama Name	Jabatan Position	Kewarganegaraan Nationality
<b>Direksi   Board of Director</b>		
Taswin Zakaria	Presiden Direktur   President Director	Indonesia   Indonesian
Ghazali bin Mohd Rasad *)	Direktur Operasional dan TI   Operational and IT Director	Malaysia   Malaysian
Thilagavathy Nadason	Direktur Keuangan   Finance Director	Malaysia   Malaysian
Jenny Wiriyanto	Direktur <i>Community Financial Service</i>   Community Financial Service Directors	Indonesia   Indonesian
Dhien Tjahajani	Direktur Kepatuhan   Compliance Director	Indonesia   Indonesian
Eri Budiono	Direktur Perbankan Global   Global Banking Director	Indonesia   Indonesian
Irvandi Ferizal	Direktur Human Capital   Human Capital Director	Indonesia   Indonesian

\*) Bapak Ghazali bin Mohd Rasad, masa jabatan telah berakhir pada 31 Maret 2017 | Pak Ghazali bin Mohd Rasad, the term of office has ended on March 31, 2017

### KOMPOSISI DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI MAYBANK INDONESIA

### MAYBANK INDONESIA BOARD OF COMMISSIONERS AND BOARD OF DIRECTORS COMPOSITION



Dewan Komisaris dan Direksi Maybank Indonesia telah menjalankan tugasnya sesuai dengan pedoman dan prosedur kerja sesuai dengan Piagam Dewan Komisaris dan Direksi. Piagam tersebut mengikat seluruh personel Perusahaan dan

Board of Commissioners and Board of Directors have collegial duties according to the guidelines and working procedures of each charter. The charters bind entire management of the

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

mencantumkan seluruh kewajiban, tugas, wewenang, hak, etika kerja Direksi dan Dewan Komisaris.

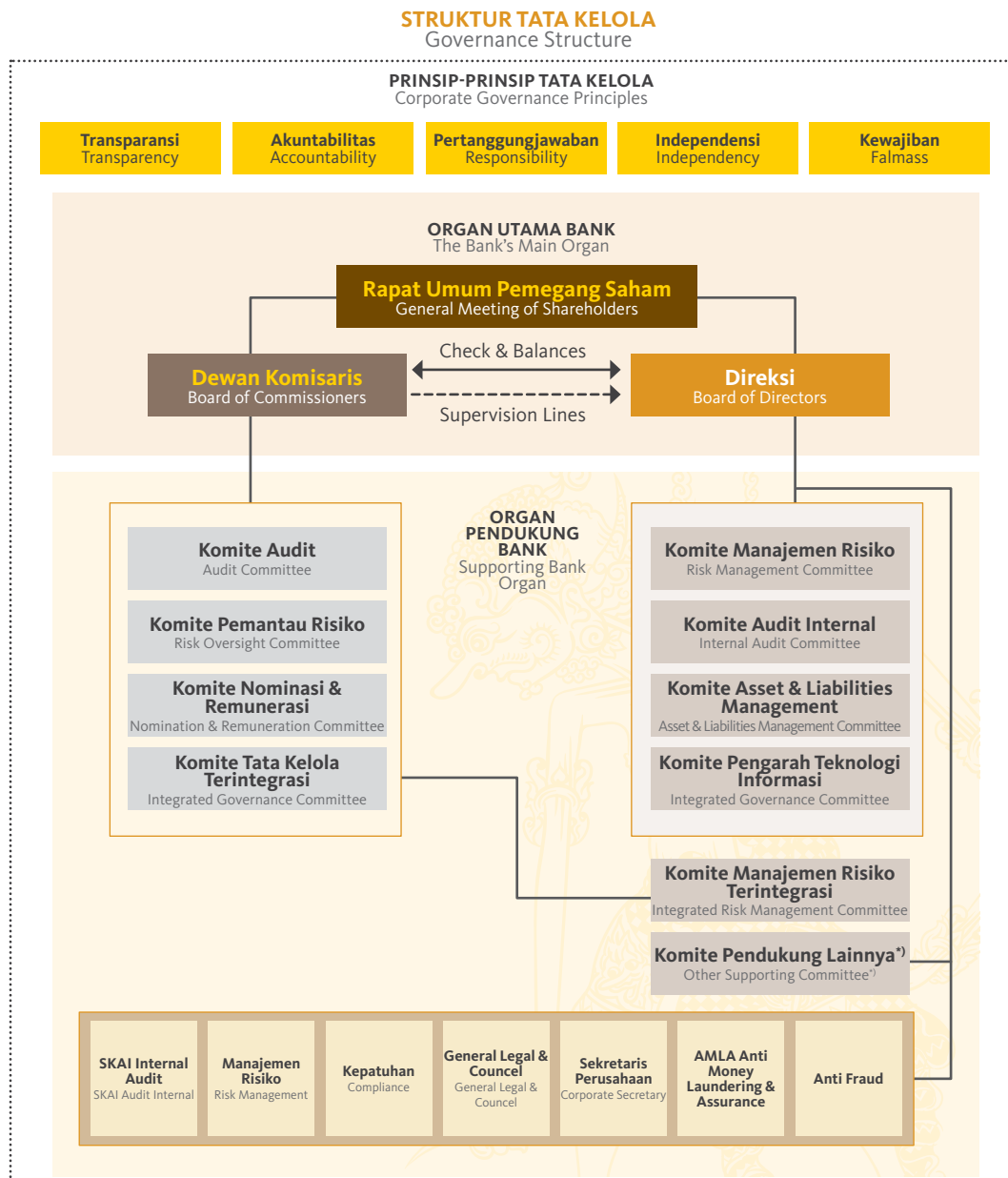
Piagam tersebut juga mengatur tata cara penyelenggaraan rapat dan prosedur tata laksana hubungan kerja antara Dewan Komisaris dan Direksi, termasuk penyusunan laporan, penilaian, dan pertanggungjawaban kinerja.

Struktur Tata Kelola Maybank Indonesia, adalah sebagai berikut.

Company and list down Board of Commissioners and Board of Directors responsibilities, obligations, authorities, rights, and work ethics.

The charters also regulate the procedure of meetings and the procedure of working relation between Board of Commissioners and and performance accountability.

The following is Maybank Indonesia Governance Structure:



Catatan:

\*) Komite Pendukung Lainnya: Komite Kredit, Komite Restrukturisasi Kredit, Komite Penurunan Nilai, Komite Human Capital dan Personnel Committee Reporting Lines Coordinations Lines | Other support committees: Credit Committee, Credit Restructuring Committee, Impairment Committee, Human Capital Committee, and Personnel Committee. Reporting Lines Coordinations Lines



## Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainable Corporate Governance

#### TATA KELOLA SYARIAH

Dalam rangka memperkuat penerapan Tata Kelola Syariah, kami memiliki Kebijakan Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance Policy/SCP*) yang merupakan ringkasan prinsip-prinsip Syariah untuk memastikan pemenuhan prinsip Syariah dalam kegiatan usaha Syariah Bank. Selain itu, Bank juga telah menyelesaikan proses pembaruan Tata Kelola Syariah (*Shariah Governance Framework/SGF*) di tahun 2015, dan melakukan sosialisasi butir-butir ketentuannya di tahun 2016.

Kami telah mengembangkan SCP berdasarkan prinsip-prinsip Syariah yang terkandung dalam fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan peraturan perbankan Syariah yang berlaku, sesuai aturan yang diperbaharui di tahun 2016. Dengan SCP, Bank secara efektif dan efisien dapat mengkomunikasikan dan melaksanakan seluruh ketentuan-ketentuan Syariah kepada *internal stakeholder* untuk memastikan pemenuhan kepatuhan Syariah dalam kegiatan usaha Syariah Bank.

#### MANAJEMEN RISIKO [G4-14]

Kondisi usaha di tahun 2016 yang masih penuh dengan tantangan yang berasal dari faktor eksternal memberikan berbagai dampak terhadap pengelolaan bank, serta memberikan tantangan tersendiri terhadap pengelolaan risiko yang dapat mempengaruhi kinerja Bank. Oleh karenanya, melalui Satuan Kerja Manajemen Risiko, kami terus mengembangkan metode pengelolaan agar seluruh eksposur risiko yang melekat pada Bank dapat diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

Penerapan Manajemen Risiko di Maybank Indonesia meliputi:

- Infrastruktur dan tata kelola Manajemen Risiko yang telah sesuai dengan kompleksitas kegiatan bisnis, profil risiko, tingkat risiko yang akan diambil, serta peraturan yang ditetapkan oleh regulator.
- Bank telah memiliki struktur organisasi yang memadai yaitu: Komite Audit, Komite Pemantau Risiko (ROC), Komite Manajemen Risiko (RMC), Komite Asset & Liability (ALCO), Komite Pengarah Teknologi Informasi (IT Steering Committee), Komite Nominasi & Remunerasi (RNC), Satuan Kerja Audit Intern (SKAI), Satuan Kerja Kepatuhan dan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR). Struktur organisasi senantiasa dikinikan untuk mengikuti perkembangan kebutuhan organisasi dan bisnis.

#### SHARIAH GOVERNANCE

To further strengthen the implementation of Shariah Governance, we implement Shariah Compliance Policy/SCP, a summary of Shariah principles which serves to ensure the fulfillment of Shariah principles in carrying out the Bank business activities. In addition, the Bank has also renewed its Shariah Governance Framework/SGF in 2015 and has disseminated every article of the regulations in 2016.

We have developed SCP based on the Shariah principles elaborated in the fatwa of the National Shariah Board – Indonesian Ulama Council (DSN-MUI) and the prevailing regulations of Ulama Shariah banking which have been renewed in 2016. Through SCP, the Bank can effectively and efficiently communicate and implement every Shariah regulation into internal stakeholders to ensure the fulfillment of Shariah compliance in all Bank's Shariah business activities.

#### RISK MANAGEMENT [G4-14]

The business condition in 2016 which was full of challenges due to external factors has impacted the Bank management in various ways and also posed a particular challenge to risk management governance which could affect the Bank performance. Therefore, we have been continuously developing management methods to identify and manage every risk exposure of the Bank through Risk Management Unit.

The implementation of Risk Management in Maybank Indonesia covers the following:

- The Risk Management infrastructure and governance that are in accordance the complexity of business activities, risk profile, the level of risk taken, and regulations stipulated by regulators.
- The Bank has an adequate organizational structure, comprising: Audit Committee, Risk Oversight Committee (ROC), Risk Management Committee, Asset & Liabilities Committee (ALCO), IT Steering Committee, Remuneration & Nomination Committee (RNC), Internal Audit Unit, Compliance Unit, and Risk Management Unit. The organizational structure is constantly updated to remain relevant with the development of organization and business requirements.

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

- Penerapan prinsip *three lines of defense* dan *four eyes principle* dalam upayanya untuk mengidentifikasi, mengendalikan, memantau, dan memitigasi risiko secara sistematis dan berkesinambungan.
- The implementation of three lines of defense and four eyes principles as part of its efforts towards systematic and sustainable risk identification, control, monitoring, and mitigation.



- Meningkatkan kesadaran dan budaya risiko secara kolektif, dimana Dewan Komisaris dan Direksi aktif melakukan pengawasan terhadap kebijakan dan penerapan manajemen risiko melalui sistem informasi yang telah dibangun, forum komite Manajemen dan Pemantau Risiko yang dilakukan secara periodik.
- Mengembangkan *Business Continuity Management* (BCM) secara komprehensif yang berfungsi sebagai panduan agar Perusahaan dapat terus berjalan disaat kondisi darurat.
- Meningkatkan kesadaran akan Manajemen Risiko melalui kampanye kesadaran risiko, pemasangan poster, dan media publikasi internal lainnya, serta pelatihan-pelatihan terkait yang dilakukan di kantor pusat, seluruh cabang dan anak perusahaan.
- Enhancing awareness and risk culture collectively, where Board of Commissioners and Board of Directors actively monitor the policies and implementation of risk management through the information system which has been established, as well as through Risk Management and Risk Oversight Committees' forums that is conducted periodically.
- Developing Business Continuity Management (BCM) comprehensively that function as a guide so that the Bank will be able to conduct the business even in the state of emergency.
- Enhancing awareness of Risk Management through risk awareness campaigns, posters, and other internal media publication, and through related trainings conducted in the head office, branches, and subsidiary companies.

### Manajemen Risiko dalam Pemberian Kredit

Implementasi manajemen risiko dalam pemberian kredit kami lakukan melalui kebijakan yang mengatur tentang jenis-jenis industri yang harus dihindari dalam pemberian kredit, termasuk di dalamnya, tetapi tidak terbatas pada, industri yang tidak ramah lingkungan.

Kami mensyaratkan kelengkapan dokumen analisis dampak lingkungan hidup sebagai syarat awal analisis kelayakan kredit, untuk beberapa jenis industri tertentu. Dalam

### Risk Management and Loan Disbursement

The implementation of risk management in regards to loan disbursement delivered through the policies concerning industries that should be avoided, including within industries that are not environmentally-friendly.

We require a complete document for an environmental impact analysis as the initial terms of creditworthy analysis as the initial terms of loan appraisal analysis for certain

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainable Corporate Governance

mengevaluasi permohonan kredit yang diajukan, Maybank Indonesia juga memperhatikan beberapa hal penting, yaitu:

- Aplikasi/permohonan dan manfaatnya
- Informasi umum dan laporan tentang calon debitur
- Laporan survei usaha
- Laporan keuangan terkait debitur
- Kajian nilai, likuiditas, dan hak kepemilikan atas agunan yang diajukan
- *Account profitability ratio*

#### Business Continuity Plan [G4-14]

Sebagai bagian dari penerapan manajemen risiko perusahaan yang mengedepankan prinsip pencegahan, kami telah mengembangkan sebuah konsep *Business Continuity Plan* (BCP) yang komprehensif dan mencakup semua aspek operasi perusahaan.

Business Continuity Plan (BCP), membantu kami dalam mengelola sumber daya dan informasi untuk menangani keadaan darurat. Lebih penting lagi, BCP memungkinkan penggunaan sumber daya menjadi cepat dan efektif selama keadaan darurat sehingga pemberian pelayanan dan produk yang kritis tidak terganggu.

Business Continuity Management (BCM) Maybank Indonesia mengadakan latihan tahunan untuk setiap *Critical Business Function* (CBF) dan merupakan umpan balik untuk perbaikan BCP. Setiap tahun, *Enterprise Crisis Simulation Exercises* (ECSE) kami laksanakan untuk mengukur kesiapan Maybank Indonesia dalam menghadapi bencana yang tak terduga. Latihan ini sebagai bentuk kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan regulator.

Untuk tahun 2016, keseluruhan latihan melibatkan 251 peserta (2015 = 274) yang dilaksanakan di Kantor Pusat Maybank Indonesia. Latihan tersebut menguji koordinasi, kesiapan, dan komunikasi antara tiga pusat komando dan mengukur kesiapan peralatan infrastruktur dan sistem di berbagai tempat alternatif.

ECSE mengidentifikasi masalah kritis untuk peningkatan peralatan infrastruktur dan kesiapan fasilitas di Pusat Komando. Fasilitas seperti peralatan tele-konferensi lintas batas harus ditempatkan di Pusat Komando untuk menyediakan akses komunikasi yang lebih mudah ke wilayah lain.

industries. In evaluating the proposed loan proposals, Maybank Indonesia takes into account several important matters, which are:

- The application and its use,
- General information and reports of the proposed borrower,
- Business survey reports,
- Financial Statement of the proposed borrower,
- The analysis of values, liquidity, and ownership rights of the proposed collateral,
- Account profitability ratio

#### Business Continuity Plan [G4-14]

As a part of risk management implementation that emphasizes prevention principle, we develop a comprehensive Business Continuity Plan (BCP) concept which covers all aspects of the Company operations.

Business Continuity Plan (BCP) helps us in managing resources and information to handle emergency situations. More importantly, BCP enables us to utilize resources swiftly and effectively during emergency situations, thus allowing us to provide critical services and products without interference.

Business Continuity Management (BCM) of Maybank Indonesia holds annual training for every Critical Business Function (CBF), and acts on a feedback to further improve BCP. Every year, we conduct Enterprise Crisis Simulation Exercises (ECSE) to assess the readiness of Maybank Indonesia in facing unexpected disasters. This training is conducted in compliance with banking regulations.

In 2016, there were a total of 251 participants (2015 = 274 participants) of the training conducted at the Head Office of Maybank Indonesia. The training puts coordination, readiness, and communication between three command centers to a test, and also assesses the readiness of infrastructure equipment and systems in various alternative sites.

ECSE identifies critical problems to upgrade infrastructure equipment and to improve the facilities readiness in the command center. Facilities such as teleconference equipment should be available in every command center to provide an easier access of communication to other regions.

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainable Corporate Governance

Pengalaman yang diperoleh selama pelaksanaan latihan-latihan tersebut akan meningkatkan kesadaran situasional dan meningkatkan kemampuan seluruh jajaran dalam membuat keputusan dengan cepat dan tepat pada saat terjadi keadaan genting yang sesungguhnya. Selama masa tersebut, memastikan kesinambungan bisnis dan memberikan keunggulan layanan terus-menerus kepada pelanggan merupakan hal yang kami utamakan.

#### Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan [G4-56]

Kami memiliki Kode Etik dan Nilai-nilai Budaya Perusahaan yang disingkat TIGER. TIGER adalah akronomi dari : **T**eam Work, **I**ntegrity, **G**rowth, **E**xcellence & **E**fficiency serta **R**elationship Building. Kami memandang Kode etik dan budaya perusahaan sebagai modal dasar setiap karyawan untuk menjamin pelaksanaan tata kelola yang berkelanjutan, dan oleh karenanya berupaya memastikan penerapannya pada setiap aspek kegiatan operasional Bank, melalui sosialisasi yang dilakukan secara berkesinambungan.

Dalam rangka memastikan internalisasi kode etik dan budaya perusahaan, kami menugaskan para *senior management* memberikan pengarahannya secara rutin dan memberi contoh untuk diikuti seluruh karyawan. Selain itu, kami juga menerapkan program internalisasi secara berjenjang di tiap-tiap cabang, melalui penilaian kualitas cabang, yakni implementasi TIGERway oleh seluruh personel cabang yang direpresentasikan dengan sebutan Cabang Tiger dan non-Tiger.

Secara periodik Maybank Indonesia mengharuskan setiap personel untuk menandatangani pakta integritas, untuk memastikan kepatuhan terhadap butir-butir kode etik, sebagai salah satu bagian dari internalisasi dan penyegaran pemahaman kode etik dan budaya Perusahaan.

#### Pencegahan Fraud, Korupsi dan Pencucian Uang [G4-SO4]

Dalam rangka penegakan penyelenggaraan perbankan yang bersih dan transparan, Maybank Indonesia berpartisipasi aktif dalam pemberantasan praktik fraud, korupsi, dan pencucian uang. Ada tiga pendekatan yang dilakukan dalam hal ini, yaitu pencegahan, pengawasan, dan penindakan [G4-DMA]

Salah satu elemen penting dalam pencegahan fraud adalah menumbuhkan budaya kesadaran karyawan terkait fraud melalui penyelenggaraan latihan terkait fraud secara kontinyu.

Experiences from the trainings will improve situational awareness and enhance the ability of all ranks in making fast and precise decisions during the actual emergency situations. Ensuring the business sustainability and delivering continuous service excellence to the customers are our priorities during such period.

#### Internalization of Corporate Ethics Code and Culture [G4-56]

TIGER, our Codes of Conduct and Corporate Culture Values, is the acronym of Team Work, Integrity, Growth, Excellence & Efficiency and Relationship Building. We believe Codes of Conduct and Corporate Culture as the authorized capital of every employee to guarantee the implementation of a sustainable governance; therefore, we attempt to ensure the implementation in every aspect of the Bank operations through continuous dissemination.

To ensure that the Codes of Conduct and Corporate Culture are internalized, we assign the senior management to provide directives regularly and to lead by example. Moreover, we also implement the internalization program gradually in every branch through the branch quality assesment. It evaluates the implementation of TIGERway by in each branch, that we identify as Tiger and Non-Tiger Branch.

Periodically, Maybank Indonesia requires every personnel to sign the integrity pact to ensure compliance with Codes of Conduct. This is one of the efforts to internalize and refresh their comprehension regarding Codes of Conduct and Corporate Culture.

#### Fraud, Corruption, and Money Laundering Prevention [G4-SO4]

To enforce the clean and transparent banking activities, Maybank Indonesia is actively participating in the eradication of fraudulent, corruption, and money laundering practices. There are three approaches taken by the Company; prevention, monitoring, and response. [G4-DMA]

One of the key elements in preventing frauds is to foster the employees' culture of fraud awareness by conducting fraud-related trainings continuously.

The total of employees participated in anti-fraud trainings

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance



Total Peserta Pelatihan Fraud |  
Total Participants of Fraud-Related Trainings  
**1.103 Karyawan/ Employees**

Total karyawan yang mengikuti pelatihan anti fraud di 2016 ada sekitar 1.103 karyawan, baik di kantor pusat maupun di kantor cabang. Program training anti fraud ini akan terus berlanjut di tahun-tahun berikutnya.

in 2016 were around 1,103 employees, both from the head office and branch offices. Anti-fraud training program will be conducted every year.



### APA YANG DIPELAJARI DALAM TRAINING

What can be learned from the Anti Fraud Training

Dalam pelatihan Anti Fraud peserta memperoleh pembelajaran tentang pengenalan dan strategi dalam pencegahan dan mitigasi fraud. Bahasan dalam pelatihan ini adalah termasuk:

Participants to the Anti Fraud training learn about identifying and strategies to prevent and mitigate fraud. The training includes:

#### Ikhtisar tentang Fraud

1. Definisi
2. Kategori fraud
3. Klasifikasi fraud berdasarkan Tindakan
4. Segitiga fraud
5. Sinyal peringatan fraud
6. Dampak bagi perusahaan atas tindakan fraud
7. Konsekuensi bagi karyawan

#### Overview on Fraud

1. Definition
2. Category of fraud
3. Classifications of fraud based on Actions
4. Fraud triangle
5. Fraud warning signal
6. The fraud action's impact on the Company
7. Consequences for Employees

#### Penerapan Strategi Anti Fraud

1. Pencegahan
2. Deteksi
3. Eskalasi, investigasi, pemberian sanksi dan pelaporan
4. Pemantauan, evaluasi dan tindak lanjut

#### Implementation of the Anti Fraud Strategy

1. Prevention
2. Detection
3. Escalation, investigation, sanctions and reporting
4. Monitoring, evaluation and follow-up

Dalam rangka mitigasi fraud, kami juga menerapkan Prosedur Whistle blowing dalam kegiatan Bank sekaligus sebagai langkah pencegahan praktik fraud, korupsi dan pencucian uang. Bila seorang karyawan mengidentifikasi terjadinya praktik fraud, maka dia harus segera menyampaikan informasi tersebut melalui sistem *whistle blowing*.

We implement the Whistle Blowing Procedure in the Bank activities to mitigate frauds and to prevent fraudulence, corruption, and money laundering practices. In case of an employee's identifying a fraud, the employee must immediately convey the information through the whistle blowing system.

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

Whistle blowing merupakan salah satu sarana komunikasi yang efektif dalam mendeteksi kejadian fraud maupun yang berpotensi fraud dan penyimpangan lainnya. Melalui whistle blowing setiap karyawan didorong dan difasilitasi untuk melaporkan setiap dugaan tindakan fraud, penyimpangan atau pelanggaran yang mereka jumpai dengan itikad baik, tanpa harus khawatir bahwa tindakan melaporkan tersebut mungkin memiliki konsekuensi yang merugikan.

Whistle blowing is one of the effective communication facilities to detect fraudulent practices or potential frauds and other dishonest acts. Through whistle blowing system, every employee is encouraged and facilitated to report every alleged fraudulent practice, deviation, and violation they encounter with good intentions, without having to worry about the consequences.

### Cara Pelaporan melalui Prosedur Whistle Blowing

### Reporting through the Whistle Blowing Procedures

No.	Sarana Pelaporan Means of Reporting	Media Whistle Blowing Whistle Blowing Medium
1	Email	whistleblowing@maybank.co.id
2	Layanan Pesan Singkat / Short Message Service (SMS)	0878 99000 100
3	Layanan Pesan Online / Online Messaging (WhatsApp)	0878 99000 100
4	Surat tertutup   Sealed Letter	Ditujukan kepada Manajemen Maybank Addressed to Maybank Management

### Laporan melalui Prosedur Whistle blowing sepanjang tahun 2016 [G4-SO5]

### Reports Through Whistle Blowing System In 2016 [G4-SO5]

Perihal Subject	Media Penyampaian Reporting Media		
	Surat Tertutup (Compliance PO Box) Sealed Letter (Compliance PO Box)	Email	Media Lainnya Other Medium
Jenis Pengaduan (Whistle blowing)   Type of Complaint (Whistle blowing)			
a. Gratifikasi   Gratification	-	-	1
b. Pelanggaran Hukum & Regulasi   Legal & Regulatory Violations	-	-	1
c. Fraud*   Fraud*	-	-	-
d. Lainnya   Others	-	2	-
Jumlah Pengaduan (Whistle blowing)   Total Complaints (Whistle blowing)	-	-	-

Catatan|Note : \*) Fraud yang dilaporkan kepada otoritas adalah insiden fraud dimana terjadi kerugian aktual yang besarnya > Rp100 juta/ the reported fraud to the authority is the incident where there was an actual loss with the amount of > IDR 100 Million

### Pencegahan APU dan PPT [FS9]

Maybank Indonesia dengan tegas menerapkan aturan internal tentang program pencegahan pencucian uang sejalan dengan peraturan dari OJK maupun BI. Kami menerapkan prosedur FAML (*Fraud and Anti Money Laundering*) dan MIS (*Management Information System*) untuk pencegahan penggunaan fasilitas perbankan untuk menyamarkan dana dari hasil tindakan tercela. Upaya yang kami jalankan tersebut meliputi:

### Money Laundering and Terrorist Funding Prevention [FS9]

Maybank Indonesia firmly implements internal provisions on anti-money program in accordance with the regulations of Financial Services Authority and Bank Indonesia. We implement the FAML (*Fraud and Anti Money Laundering*) and MIS (*Management Information System*) procedures to prevent the utilization of banking facilities to conceal illegal funds. Our efforts to implement the procedures are as follows:

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

- Penggunaan aplikasi yang berfungsi memantau transaksi nasabah berdasarkan sejarah transaksi versus profilnya. Apabila ditemukan kekurangwajaran dari pantauan tersebut, maka akan segera diidentifikasi lebih lanjut oleh tim analis AMLA (*Anti Money Laundering Analyst*). AMLA mempunyai tugas umum untuk memitigasi risiko Maybank Indonesia digunakan sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme oleh pelaku tindak pidana.
- Training program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT Pelatihan-pelatihan tersebut diberikan secara berkesinambungan agar karyawan memahami risiko digunakannya bank sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme oleh pelaku tindak pidana asal, termasuk korupsi, penyuapan, narkoba, penyelundupan, perjudian dan sejenisnya.
- Pelatihan yang dilakukan termasuk bagaimana mendeteksi pola transaksi keuangan yang mencurigakan dan bagaimana memitigasinya melalui prosedur pengenalan nasabah (*Know Your Customer*), pemantauan transaksi nasabah, dan pelaporan transaksi keuangan yang mencurigakan ke Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).
- Pendidikan mengenai pencegahan korupsi untuk jajaran pengelolaan, penempatan dana, disbursement, pengadaan barang dan jasa pendukung kegiatan perbankan dan administrasi perkreditan.
- Pelaksanaan Sistem Pengawasan dan Pengendalian Internal (SPI). Tim SPI melakukan pengawasan secara acak atas seluruh catatan transaksi keuangan yang melibatkan perusahaan dan pihak-pihak terkait lainnya.
- Penerapan sanksi tegas berupa pencabutan status karyawan diberikan kepada setiap pelanggar integritas, seperti tindakan fraud, korupsi, sampai tindakan penyalahgunaan wewenang yang sejenis.
- The use of application to monitor customers' transactions based on the history compared to the profile. If the Bank detects any irregularity based on the monitoring result, the Anti-Money Laundering Analyst (AMLA) will immediately take follow-up actions. AMLA is generally assigned to mitigate the risk that Maybank Indonesia is used as a facilitator for money laundering and financing terrorism by perpetrators.
- Anti-Money Laundering (AML) and Combating the Financing of Terrorism (CFT) training programs are conducted continuously to ensure employees understand the risk of using the Bank as the facility for money laundering and financing terrorism by perpetrators, including corruption, bribery, narcotics, smuggling, gambling, and others.
- The trainings include ways to detect suspicious financial transaction patterns and measures to mitigate them through the Know Your Customer procedure, monitoring of customers transaction, and reporting a suspicious financial transaction to the Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK).
- Education on corruption prevention for divisions handling fund management, placement of funds, disbursement, procurement of goods and services to support banking activities, and credit administration.
- The implementation of the Monitoring of Internal Control System (ICS). ICS team monitors every record of financial transaction randomly which involves the Company and other related parties.
- Firm sanctions, such as the termination of employment for those who offend the Bank's integrity by committing acts of fraudulence, corruption, and abuse of authority.

**Tahun 2016: 7.420  
(2015: 8.284)**

employees have participated in AML/CFT e-learning program

**Training APU dan PPT juga diselenggarakan dengan diikuti oleh 548 peserta kelas frontliners dan 782 peserta kelas sosialisasi APU/PPT di cabang- cabang. [G4-SO4]**

*The Anti-Money Laundering and Terrorist Funding Prevention training program was also conducted and participated by 548 frontliner class participants and 782 outreach class participants in the branches. [G4-SO4]*

### Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)

Sebagai pelaksana fungsi pengawasan dalam mencegah tindakan fraud, korupsi maupun pencucian uang, kami mengandalkan kinerja Satuan Kerja Audit Intern (SKAI). SKAI sebagai bagian dari struktur pengendalian intern Bank bertugas menjalankan fungsi audit intern dengan berpedoman pada aturan dan standar yang dikeluarkan oleh

### Internal Audit Unit (IAU)

We rely on the performance of Internal Audit Unit (IAU) as the executor of monitoring activity to prevent any fraudulent, corruption, and money laundering practices. IAU as a part of the Bank's internal control structure is assigned to conduct internal audit based on the prevailing regulations and standards stipulated by regulators and The Institute

## Tata Kelola Keberlanjutan

### Sustainable Corporate Governance

regulator dan lembaga profesi auditor internasional yang diakui. Untuk mendukung pelaksanaan fungsinya, audit intern diberikan wewenang, kedudukan, dan tanggung jawab yang dinyatakan dalam Piagam Audit Intern, yang terakhir dikinikikan pada bulan April 2016. SKAI dipimpin oleh seorang Kepala SKAI yang memiliki jalur pelaporan kepada Presiden Direktur dan jalur koordinasi dengan Komisaris melalui Komite Audit. Kepala SKAI juga melakukan pengawasan atas fungsi audit intern anak perusahaan serta perusahaan terelasi yang kaitannya dengan pelaksanaan tata kelola audit intern terintegrasi.

SKAI menerapkan fungsi audit intern terhadap seluruh aktivitas bank, antara lain aktivitas bidang operasional, perkreditan, global banking, fungsi support, dan teknologi informasi dengan menggunakan metodologi *risk based audit* yang dilakukan secara *on site* ataupun *off site*. SKAI menyampaikan hasil audit intern kepada Presiden Direktur, Dewan Komisaris melalui Komite Audit, serta tembusan kepada Direktur Kepatuhan dan Direktur terkait. Ringkasan hasil audit disampaikan dalam pertemuan Internal Audit Committee (IAC) yang dihadiri oleh Direktur dan Manajemen Senior dan Audit Committee (AC) yang dihadiri oleh Komite Audit secara berkala.

Sesuai aturan dari regulator, efektivitas pelaksanaan kerja SKAI dan kepatuhan terhadap Standar Pelaksanaan Fungsi Audit Intern Bank (SPFAIB) dikaji ulang secara berkala oleh pihak eksternal.

#### Hubungan dengan Mitra Pemasok/Vendor [G4-12]

Dalam rangka menjaga kepatuhan dan ketenagakerjaan, kami mensyaratkan pemenuhan berbagai dokumen legalitas maupun pengalaman kerja dari calon vendor baru. Selanjutnya melalui seleksi berdasarkan kelengkapan dokumen tersebut kami akan melakukan proses kunjungan kerja ke lokasi calon vendor, sekaligus melaksanakan proses evaluasi. Kunjungan kerja ke lokasi calon vendor berlaku untuk vendor yang sudah menjadi rekanan dan listed selama 5 tahun (di VR kita sebutnya vendor dalam proses *refreshment*). Selain proses rutin refreshment, kunjungan dilakukan juga kepada Vendor rekanan yang bermasalah.

Ada 2 mekanisme dalam proses evaluasi rekanan yang kami terapkan:

- Evaluasi tahunan, dilakukan dengan 1 tahun sekali. PPVR akan mengeluarkan memo ke seluruh unit kerja untuk memberikan performa kinerja vendor, performa kinerja ini akan di rekap. Jika performa vendor "poor" maka PPVR akan melakukan klarifikasi dan

of Internal Auditors (IIA). To support the implementation of its function, IAU is given the authority, position, and responsibility stated in the Internal Audit Charter, which was last updated in April 2016. IAU is led by the Head of IAU who reports directly to the President Director and has a coordination channel to the Commissioners through Audit Committee. The Head of IAU also monitors the function of internal audit in subsidiary companies and other companies related to the implementation of the integrated internal audit governance.

IAU implements the function of internal audit to all Bank activities, among others are operational, credit, global banking, supporting, and information technology activities by applying risk based audit methodology conducted on and off site. IAU conveys the findings to the President Director and Board of Commissioners through the Audit Committee, and a copy of findings to Compliance Director and other related Directors. The findings summary is conveyed in periodical Internal Audit Committee (IAC) meetings, attended by Directors, Senior Management, and Audit Committee (AC).

In accordance with the regulations stipulated by the regulators, the effectiveness of IAU performance and the compliance with Standard of Internal Audit Function Implementation are reevaluated periodically by an external party.

#### Relationship with Suppliers/Vendors [G4-12]

To maintain compliance and to meet employment regulations, we require every prospective vendor to fulfill the requirement of various legality and working experience documents. We start our initial selection process based on the documents and continue with vendor visit for further evaluation. A vendor visit also applies to vendors as existing business partners and that have been listed for five years (referred to as vendor "refreshment" process in the VR). Aside from routine refreshment process, visits are also conducted to problematic vendors.

There are 2 mechanisms for partner evaluation process:

- Annual evaluation, conducted one time per year. PPVR will issue a memo to every working unit to assess the performance of vendors and results will be recapitulated. If the assessment is "poor", PPVR will clarify and provide assistance to the vendor. If the



## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

pembinaan terhadap vendor tersebut. jika vendor tidak memperbaiki kinerjanya maka akan dikeluarkan dari daftar rekanan.

- Incidental evaluasi. Evaluasi ini dilakukan jika vendor melakukan wan prestasi dimana hal ini diinformasikan oleh unit kerja pengguna yang disampaikan kepada PPVR. PPVR melalui Vendor Relation Management akan menindaklanjuti hal tersebut.

Dalam rangka menjaga kerahasiaan bank, setiap penerbitan surat perintah kerjasama, disiapkan juga NDA (Non Disclosure Agreement) yang ditandatangani oleh kedua belah pihak (PT Bank Maybank Indonesia dan Pimpinan perusahaan rekanan).

Bank menerapkan prinsip dasar Pemilihan *Strategic Procurement*, mencakup:

- Menciptakan perlakuan yang setara dimana semua vendor diperlakukan sama dan diberikan peluang yang sama pada waktu yang sama.
- Menjaga confidentiality dimana tidak ada kebocoran informasi selama proses tender.
- Menghindarkan benturan kepentingan melalui hubungan pertemanan ataupun persaudaraan dengan orang-orang vendor ataupun penerimaan hadiah yang mengakibatkan penilaian yang tidak obyektif.
- Mendapatkan barang/jasa sesuai spesifikasi yang dibutuhkan.
- Menciptakan transparansi (semua proses data dapat diperiksa dan dijustifikasi).
- Menciptakan check & balance dalam proses tender.
- Mengupayakan perusahaan mendapatkan nilai/harga yang terbaik untuk biaya yang dikeluarkan dengan tetap memperhatikan standar kualitas dan kebutuhan perusahaan.
- Melakukan seleksi vendor yang kompetitif untuk mendapatkan nilai/harga terbaik sehingga tercipta persaingan yang sehat diantara para vendor dan memenuhi syarat serta kriteria tertentu berdasarkan ketentuan dan prosedur yang jelas dan transparan.

Berdasarkan proses seleksi yang dilakukan, pada tahun 2016 terdapat 95 (2015:23) perusahaan penyedia jasa pekerja yang mengadakan hubungan kerjasama dengan Maybank Indonesia. Sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam penyelenggaraan alih daya, Maybank Indonesia menerapkan persyaratan untuk dapat menjalin hubungan kerja sama yang mencakup:

- a. Lolos BI checking (tidak termasuk dalam daftar hitam BI)
- b. Memiliki Laporan keuangan, reputasi dan pengalaman yang baik

vendor does not improve its performance, the vendor will be removed from the list of partners.

- Incidental evaluation. This evaluation is conducted if the vendor breaches the contract as informed by the users to the PPVR. Through Vendor Relation Management, PPVR will respond to the complaint.

To keep the Bank's confidentiality, every letter of cooperation issued has to include Non Disclosure Agreement (NDA) signed by both parties (PT Bank Maybank Indonesia and the Chairman of partner companies).

The Bank implements the basic principles of Strategic Procurement Selection, consist of:

- To establish equal treatment where every vendor is treated equally and given the same amount of opportunities at the same time.
- To maintain confidentiality and prevent any leak of information during a tender process.
- To avoid conflicts of interest with vendors due to friendship or family interests or the acceptance rewards that may damage assessment objectivity.
- To receive goods/services according to the required specification.
- To establish transparency (data can be checked and justified in all the process).
- To establish check & balance in a tender process.
- To take into account the quality and requirement standards of the Company by also giving the Company the best value/price.
- To conduct a competitive vendor selection to have the best value/price so that vendors will have fair competition and fulfill the terms and conditions, as well as certain criteria based on the clear and transparent procedures and regulations.

Based on the selection process, in 2016 there were 95 (2015: 23 companies) services provider companies that established business cooperation with Maybank Indonesia. In accordance with the prudence principles and risk management in employee outsourcing scheme, Maybank Indonesia applies the following terms and conditions to establish cooperation relationship:

- a. Passes the BI checking (not included in BI black list)
- b. Posses a good financial statement, reputation, and good experience

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

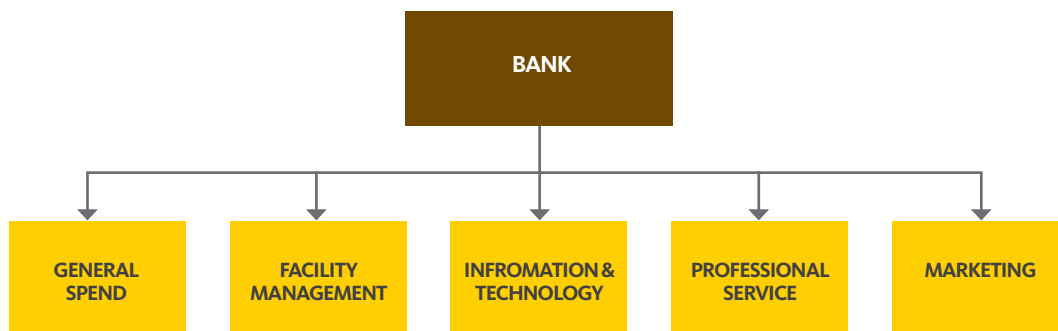
- c. Memiliki kinerja keuangan yang dapat mencakup minimal 2 bulan biaya operasional
- d. Memiliki sumber daya manusia yang telah berpengalaman di bidangnya dengan struktur organisasi yang memadai
- e. Memiliki *Business Continuity Plan* (BCP)

Rekanan yang Lulus Seleksi oleh Vendor Relation Bank (ditunjuk Bank), wajib mematuhi dan memahami ketentuan terkait Kode Etik dan Pedoman Tingkah Laku Bank serta bersikap profesional dalam menyediakan barang/ jasa ataupun melaksanakan kerjasama suatu proyek yang diberikan Bank.

Bank berkomitmen untuk memperlakukan rekanan secara wajar dan tidak seorang pun boleh mengambil keuntungan secara tidak jujur baik dengan cara memanipulasi, menyembunyikan, menyalahgunakan informasi yang rahasia, menyajikan secara keliru fakta-fakta penting maupun melakukan praktik- praktik fraud lainnya.

Evaluasi terhadap vendor juga dilakukan terhadap vendor untuk memastikan dipenuhinya hak-hak tenaga kerja alih daya sesuai peraturan perundangan yang berlaku seperti: gaji sesuai ketentuan upah minimum, THR, BPJS, cuti dan lain-lain.

### Skema hubungan Bank dan Pemasok:



Alur kerja tersebut menggambarkan bank mengklasifikasikan biaya ke dalam 5 kategori yang tercantum dalam skema di atas. Unit – unit tersebut bukan bagian dari bank. PPVR dalam hal ini Vendor Relation telah melakukan klasifikasi atas 5 kategori tersebut terhadap vendor – vendor rekanan yang dipublikasikan di portal setiap awal bulan.

### Komitmen Kepada Inisiatif Eksternal [G4-15, G4-16]

Maybank Indonesia senantiasa mematuhi ketentuan Pemerintah dan menerapkan standar baku yang berlaku di industri keuangan baik dalam bidang tata kelola dan

- c. Has financial performance to cover operational costs of minimum 2 months
- d. Posses human resources that is experienced in their field with an adequate organizational structure
- e. Posses Business Continuity Plan (BCP)

Partners that pass the Selection Process are required to comply the Bank's Vendor Relation (appointed by the Bank) are required to comply understand the provisions related to the Bank Codes of Ethics and Codes of Conduct, and perform professionally in providing goods/services or cooperatively in a project granted by the Bank.

The Bank is committed to treat its partners fairly, and no party is allowed to take advantage in a deceitful manner or by manipulating, concealing , misusing classified information, conveying important facts inaccurately, and conducting other fraudulent practices.

The evaluation of vendors is also conducted to ensure the provision of outsourcing rights as stipulated in the prevailing regulations, such as payrolls in accordance to the minumum wage regulation, Hari Raya allowance , healthcare insurance, leave, and others.

### Bank-Supplier Relationship Chart

The workflow shows the Bank classifies the overhead costs into 5 categories where each unit is not part of the Bank. PPVR or Vendor Relation has classified the partners based on the 5 categories and it is published on the website at the beginning of every month.

### Commitment to External Initiatives [G4-15, G4-16]

Maybank Indonesia always complies with the Government's regulations and implements the standarts in the banking industry, such as corporate governance and general business

## Tata Kelola Keberlanjutan Sustainable Corporate Governance

praktek bisnis yang berlaku umum. Praktek bisnis umum tersebut meliputi pemenuhan asas transparansi kondisi keuangan dan non-keuangan, penerapan manajemen risiko, maupun perangkat pemantauan untuk mengukur kinerja sesuai peraturan dan ketentuan hukum yang berlaku bagi perusahaan keuangan terbuka yang terdaftar di pasar modal, meliputi diantaranya:

- a. Otoritas Jasa Keuangan
  - i. *Risk Based Bank Rating* (RBBR)
  - ii. Sistem Pengendalian Risiko
- b. Bank Indonesia
- c. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK)
- d. Bursa Efek Indonesia
- e. *Corporate Governance Perception Index* (CGPI)
- f. Peringkat Tata Kelola Perusahaan
- g. *Banking Service Excellence*
- h. ISO (Teknologi/Audit/Rekrutmen/Pelatihan)
- i. Survei Gaji/Remunerasi
- j. *Intrusion Detection System*

Maybank Indonesia aktif terlibat pada kegiatan berbagai organisasi profesi dengan menjadi anggota aktif dari Perhimpunan Bank-bank Umum Nasional (Perbanas), Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Asosiasi Emiten Indonesia (AEI).

practices. General business practices cover the fulfillment of transparency principles with respect to financial and non-financial condition, the implementation of risk management, and the monitoring components to measure the Bank's performance in accordance with the prevailing laws and regulations for publicly listed companies in the stock market, namely:

- a. Financial Services Authority
  - i. Risk Based Bank Rating (RBBR)
  - ii. Risk Control System
- b. Bank Indonesia
- c. Capital Market and Financial Institution Supervisory Agency (Bapepam-LK)
- d. Indonesia Stock Exchange
- e. Corporate Governance Perception Index (CGPI)
- f. Corporate Governance Rating
- g. Banking Service Excellence
- h. ISO (Technology/Audit/Recruitment/Training)
- i. Salary Survey/Renumeration
- j. Intrusion Detection System

Maybank Indonesia is actively involved in various activities of professional organizations and is an active member of The Indonesian Banks Association (Perbanas), Indonesian Bankers Association (IBI), and Indonesian Association of Publicly Listed Companies (AEI).





# Menjalin **Sinergi**

Embracing Synergies

Services.

...a Puasa Bersama M...

MADH...

BAGA...



# Data Rasio Keuangan Utama

Main Financial Ratio Data



# Data Rasio Keuangan Utama

## Main Financial Ratio Data



### RASIO-RASIO KEUANGAN POKOK (%) | PRINCIPAL FINANCIAL RATIOS (%)

Rincian	TAHUN   YEAR			Details
	2016	2015	2014	
Rasio kewajiban penyediaan modal minimum (CAR Total)	16.77%	15.17%	15.76%	Total CAR
Loans to Deposits Ratio (LDR) 2)	88.92%	86.14%	92.67%	LDR 2)
Loans to Funding Ratio (LFR) 2)	88.24%	85.13%	91.15%	LFR 2)
Tingkat pengembalian aset (ROA) 3)	1.60%	1.08%	0.69%	Return on assets (ROA) 3)
Tingkat pengembalian ekuitas (ROE)	11.85%	8.47%	6.10%	Return on equity (ROE)
Marjin bunga bersih (NIM) 3)	4.61%	4.45%	4.40%	Net interest margin (NIM) 3)
Beban operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) 3)	84.36%	89.18%	92.13%	Operating expense to operating income 3)
Kredit bermasalah 1)	3.42%	3.67%	2.23%	Non-performing loans (NPL) 1)

Keterangan | Description:

1) Termasuk piutang pembiayaan konsumen | Including consumers' financing receivables

2) Bank Saja | Bank Only

3) Angka reklasifikasi sesuai Laporan Keuangan per 31 Desember 2016 | Reclassification postings according to Financial Statements as of 31 December 2016



### PORTOFOLIO PRODUK DENGAN MANFAAT SOSIAL | PRODUCT PORTFOLIO WITH SOCIAL BENEFITS

[G4-7]

Portofolio Maybank Indonesia PIJAR	Satuan Unit	TAHUN   YEAR			Maybank Indonesia PIJAR Portfolio
		2016	2015	2014	
Jumlah Nasabah Pinjaman Aktif	Orang Person	6,789	8,142	6,012	Total Customers with Active Loans
Jumlah Nasabah Simpanan Aktif	Orang Person	6,777	8,788	5,485	Total Customers with Active Savings
Jumlah Pinjaman	Rp juta Rp million	902,400	1,636,444	984,844	Total Loans
Jumlah Simpanan	Rp juta Rp million	45,500	68,033	61,087	Total Savings

Portofolio Mass Acquisition Mikro	Satuan Unit	TAHUN   YEAR			Mikro Mass Acquisition Portfolio
		2016	2015	2014	
Jumlah Pinjaman (OS Loan)	Rp juta Rp million	351	345	19	Total Loans
Jumlah Nasabah	Rp juta Rp million	731	1,015	547	Number of Customers

## Data Rasio Keuangan Utama

### Main Financial Ratio Data



#### KOMPOSISI KARYAWAN | EMPLOYEE BREAKDOWN

[G4-10]

Karyawan berdasarkan Usia	2016		2015		2014		Employees Based on Age
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
< 30 Tahun	767	1,704	984	2,051	1,064	2,148	< 30 Years
30 - 50 Tahun	2,249	2,381	2,612	2,425	2,681	2,396	30 - 50 Years
> 50 Tahun	308	169	297	149	265	113	> 50 Years
<b>Jumlah</b>	<b>3,324</b>	<b>4,254</b>	<b>3,893</b>	<b>4,625</b>	<b>4,010</b>	<b>4,657</b>	<b>Total</b>

Karyawan berdasarkan Jenjang Jabatan	2016		2015		2014		Employees Based on Position
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
Executive Vice President	5	2	9	0	5	0	Executive Vice President
Senior Vice President	38	13	34	11	30	11	Senior Vice President
Vice President	96	53	107	53	107	43	Vice President
Assistant Vice President	179	96	168	88	154	81	Assistant Vice President
Manajer Senior	294	239	321	237	315	213	Senior Manager
Manajer	649	548	736	580	732	571	Manager
Asisten Manajer	1,337	1,617	1,500	1,676	1,506	1,638	Assistant Manager
Staf	158	93	804	1,880	925	1,990	Staff
Non Staf	3,315	4,254	214	100	236	110	Non Staff
<b>Jumlah</b>	<b>6,071</b>	<b>6,915</b>	<b>3,893</b>	<b>4,625</b>	<b>4,010</b>	<b>4,657</b>	<b>Total</b>

Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan	2016		2015		2014		Employees Based on Position
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
Doktor/S3	1	0	1	0	1	0	Doctorate/S3
Pasca Sarjana/S2	163	87	169	95	176	91	Postgraduate/S2
Sarjana/S1	2,553	3,118	2,957	3,408	2,983	3,401	Bachelor's Degree/S1
Diploma/(D1,D2,D3,D4)	389	815	499	899	513	950	Diploma/(D1,D2,D3,D4)
Setara SMA	363	320	424	318	494	306	High School and Eq
Setara SMP	9	0	11	0	14	0	Secondary School and Eq
Setara SD	0	0	2	0	6	0	Primary School and Eq
<b>Jumlah</b>	<b>3,478</b>	<b>4,340</b>	<b>4,063</b>	<b>4,720</b>	<b>4,187</b>	<b>4,748</b>	<b>Total</b>

## Data Rasio Keuangan Utama

### Main Financial Ratio Data

Karyawan berdasarkan Status Ketenagakerjaan	2016		2015		2014		Employees Based on Position
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
Permanen	3,002	3,916	3,384	4,096	3,416	4,067	Permanent
Non permanen	313	338	509	529	594	590	Non Permanent
Alih Daya	1,790	365	2,504	552	3,253	0	Outsource
<b>Jumlah</b>	<b>5,105</b>	<b>4,619</b>	<b>6,397</b>	<b>5,177</b>	<b>7,263</b>	<b>4,657</b>	<b>Total</b>



### KETENAGAKERJAAN | EMPLOYMENT

[G4-LA1]

Jumlah Tenaga Kerja Baru	2016		2015		2014		Total New Employees
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
< 30 Tahun	262	922	505	922	459	760	< 30 Years
30 - 50 Tahun	146	176	378	176	438	170	30 - 50 Years
> 50 Tahun	9	2	7	2	7	2	> 50 Years
<b>Jumlah</b>	<b>417</b>	<b>1,100</b>	<b>890</b>	<b>1,100</b>	<b>904</b>	<b>932</b>	<b>Total</b>

Turnover Karyawan	2016		2015		2014		Employees Turnover
	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
< 30 Tahun	320	784	412	784	355	651	< 30 Years
30 - 50 Tahun	603	329	516	329	678	349	30 - 50 Years
> 50 Tahun	77	18	73	18	105	15	> 50 Years
<b>Jumlah</b>	<b>1,000</b>	<b>1,131</b>	<b>1,001</b>	<b>1,131</b>	<b>1,138</b>	<b>1,015</b>	<b>Total</b>

Komposisi Dewan Komisaris dan Direksi	Satuan Unit	Tahun   Year			Composition of the Board of Commissioners and Board of Directors
		2016	2015	2014	
Jumlah	Orang Person	14*	15	14	Total
Persentase perempuan	%	29	33	43	Female percentage
<b>Persentase kelompok umur</b>					<b>Percentage based on age group</b>
30 - 50 tahun	%	36	40	36	30 - 50 Years
> 50 tahun	%	64	60	57	> 50 Years

\*) Salah satu Dewan Direksi mengundurkan diri pada RUPSLB 1 Desember 2016 dan efektif 31 Desember 2016 | One of Board of Directors resign from the position in the EGMS on December 1, 2016, effective as of December 31, 2016.



## Data Rasio Keuangan Utama

Main Financial Ratio Data

Komposisi Karyawan	Satuan Unit	2016		2015		2014		Employees Composition
		Permanen Permanent	Non-Permanen Non-Permanent	Permanen Permanent	Non-Permanen Non-Permanent	Permanen Permanent	Non-Permanen Non-Permanent	
<b>Perempuan</b>								<b>Female</b>
Keseluruhan	%	95.21	22.25	54.76	50.96	54.35	49.83	Overall
Tingkat Manajerial	%	98.00	3.03	95.10	22.39	95.21	22.25	Managerial Level
<b>Kelompok Umur</b>								<b>Age Group</b>
< 30 Tahun	%	76.54	23.46	79.23	20.77	76.54	23.46	< 30 Years
30 – 50 tahun	%	96.45	3.55	95.88	4.12	96.45	3.55	30 – 50 Years
> 50 tahun	%	99.12	0.88	97.99	2.01	99.12	0.88	> 50 Years



### PELATIHAN DAN PENDIDIKAN | TRAININGS AND EDUCATION

[G4-LA9]

Rata-Rata Jam Pelatihan Karyawan	Satuan Unit	2016		2015		2014		Average Hours of Employees Training
		Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	Laki-Laki Male	Perempuan Female	
Executive Vice President	Jam Hour	11.76	12.40	30	N/A	12,88	N/A	Executive Vice President
Senior Vice President	Jam Hour	23.68	23.21	10.09	12.19	12.97	12.00	Senior Vice President
Vice President	Jam Hour	26.08	38.02	10.46	10.69	22.50	12.58	Vice President
Assistant Vice President	Jam Hour	15.23	12.42	11.07	11.13	17.9	12.22	Assistant Vice President
Manajer Senior	Jam Hour	15.81	14.93	15.41	14.02	22.63	13.95	Senior Manager
Manajer	Jam Hour	16.12	13.59	16.27	13.77	26.13	19.31	Manager
Asisten Manajer	Jam Hour	121.2	110.25	15.25	17.18	19.89	18.46	Assistant Manager
Staf	Jam Hour	22.36	17.81	47.57	21.69	47.97	28.27	Staff
Non Staf	Jam Hour	0	0	8.00	8.00	12.00	8.00	Non Staff

## Data Rasio Keuangan Utama

### Main Financial Ratio Data



#### SURVEI KEPUASAN PELANGGAN | CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

**[G4-PR5]**

Indeks Survei Kepuasan Pelanggan	Target 2016	Tahun   Year			Customer Satisfaction Survey Index
		2016	2015	2014	
Deka Marketing Research Skor	>8.1	<b>7.82</b>	8.0	8.1	Scores of Deka Marketing Research
Jumlah Nasabah Aktif (responden)	1,000	<b>1,921</b>	622	645	Number of active customers (respondents)

Kualitas Layanan Keluhan Pelanggan	Standard Industri Industrial Standard	Tahun   Year			Service Quality of Customer Complaint
		2016	2015	2014	
Banking Call Center	79.80	<b>80</b>	83	82	Banking Call Center
Credit Card Call Center	76.50	<b>76</b>	78	76	Credit Card Call Center



#### DATA-DATA TERKAIT LAINNYA | OTHER RELATED DATA

Biaya Program Pemberdayaan	Satuan Unit	Tahun   Year					Empowerment Program Costs
		2016	2015	2014	2013	2012	
Pemberdayaan Perempuan - Komida	Rp juta	<b>1,000</b>	0	0	0	1,000 *	Women Empowerment - Komida
Pemberdayaan Perempuan - ASPPUK	Rp juta	<b>1,733.33</b>	204,8	1.000*			Women Empowerment - ASPPUK
Pemberdayaan Kelompok Marginal dan Pra Sejahtera	Rp juta	<b>0</b>	407.93	53.38	90.65		Empowerment of Marginal and Pre Welfare Group
Donasi Bencana Alam	Rp juta	<b>750</b>	87.86	210.00	21.75		Natural Disaster Donation
<b>Jumlah</b>	<b>Rp juta</b>	<b>3,483.33</b>	700.59	1,263.38	112.40	1,000	<b>Total</b>

\*Hibah Dana Bergulir | Rotating Funding

Pengaduan Berdampak Finansial	Satuan Unit	Tahun   Year			Complaints with Financial Impact
		2016	2015	2014	
Jumlah Pengaduan Nasabah	Kasus Cases	4,425	8,218	15,443	Total Customers Complaints
Pengaduan yang Diselesaikan	Kasus Cases	3,380	6,711	13,138	Settled Complaints

Pengaduan Berdampak Non-Finansial	Satuan Unit	Tahun   Year			Complaints with Non-Financial Impact
		2016	2015	2014	
Jumlah Total Pengaduan Nasabah	Kasus Cases	15,866	21,565	17,378	Total Customers Complaints
Jumlah Total Pengaduan yang Diselesaikan	Kasus Cases	15,756	21,279	17,047	Total Settled Complaints

## Data Rasio Keuangan Utama

Main Financial Ratio Data



### DATA-DATA TERKAIT LAINNYA | OTHER RELATED DATA

Bentuk Pengaduan	Satuan Unit	Tahun   Year			Types of Complaints
		2016	2015	2014	
Mediasi Perbankan	Kasus Cases	3	1	1	Banking Mediation
Keluhan di Media	Kasus Cases	20	15	26	Complaints in the Media

# Daftar Indeks GRI G4 Core – SR Maybank Indonesia 2016

GRI G4 Content Index - SR Maybank 2016

DAFTAR INDEKS GRI G4 CORE – SR Maybank Indonesia 2016 GRI G4 CONTENT INDEX - SR Maybank 2016			
Indeks Index	Aspek dan Indikator Disclosures	Keterangan Jika Belum Terpenuhi Omission Explanation	Hal Page
	PENGUNGKAPAN STANDAR UMUM   GENERAL STANDARD DISCLOSURES		
	Strategi dan Analisis   Strategy and Analysis		
G4-1	Sambutan Direktur Utama   CEO statement on sustainability		23
	Profil Organisasi   Organizational Profile		
G4-3	Nama Organisasi   Name of the organization		34, 39
G4-4	Produk dan Jasa   Primary brands, products, and/or services		34
G4-5	Lokasi Kantor Pusat Organisasi   Location of organization's headquarters		34, 39
G4-6	Wilayah Operasi   Number of countries where the organization operates		39
G4-7	Kepemilikan dan Bentuk hukum   Nature of ownership and legal form		34, 204
G4-8	Pangsa Pasar   Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries)		39, 40
G4-9	Skala Organisasi   Scale of the reporting organization		43
G4-10	Distribusi Pegawai   Total number of employees by employment contract and gender.		205
G4-11	Persentase Jumlah Pegawai yang tercakup dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB)   Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements		179
G4-12	Rantai Pasokan (Supply Chain)   Describe the organization's supply chain		63, 198
G4-13	Perubahan signifikan selama periode pelaporan   Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership		63
G4-14	Pendekatan dalam penerapan prinsip pencegahan   Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization		191, 193
G4-15	Inisiatif internasional yang didukung atau diadopsi   Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses.		200
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi industri   Memberships in associations		43, 200
	Aspek Penting dan Boundary   Identified Material Aspects and Boundaries		
G4-17	Daftar Perusahaan Anak   All entities included in the organization's consolidated financial statements.		42, 63, 64
G4-18	Proses Penetapan Konten dan Boundary   Process for defining report content and aspect boundaries		64
G4-19	Daftar Identifikasi Aspek Penting   List all the material aspects identified in the process for Defining Report Content		66, 67, 68
G4-20	Daftar Boundary   The boundary within the organization		66, 67, 68, 211

## Daftar Indeks Gri G4 Core – SR Maybank Indonesia 2016

GRI G4 Content Index - SR Maybank 2016

DAFTAR INDEKS GRI G4 CORE – SR Maybank Indonesia 2016			
GRI G4 CONTENT INDEX - SR Maybank 2016			
Indeks Index	Aspek dan Indikator Disclosures	Keterangan Jika Belum Terpenuhi Omission Explanation	Hal Page
G4-21	Boundary di luar perusahaan   The boundary outside the organization		66, 67, 68
G4-22	Efek Penyajian ulang informasi tahun yang lalu   Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements		63
G4-23	Perubahan signifikan ruang lingkup dan boundary   Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries		63
	Manajemen Pelibatan Pemangku Kepentingan   Stakeholder Engagement		
G4-24	Daftar Pemangku kepentingan   Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization		50
G4-25	Basis pengidentifikasian pemangku kepentingan   Basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage		50
G4-26	Pendekatan hubungan dengan pemangku kepentingan   Approaches to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group		50
G4-27	Topik yang dibahas dengan pemangku kepentingan   Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement		50
	Tentang Laporan Ini   Report Profile		
G4-28	Periode Pelaporan   Reporting period		62
G4-29	Penerbitan laporan tahun lalu   Date of most recent previous report		62
G4-30	Siklus Pelaporan   Reporting cycle		62
G4-31	Kontak Personal   Contact point for questions regarding the report or its contents		69
G4-32	Opsi “Sesuai dengan”, Daftar Indeks dan Assurance   Table identifying the location of the Standard Disclosures in the report		63
G4-33	Assurance Eksternal   External assurance for the report		63
	Tata Kelola   Governance		
G4-34	Struktur tata kelola perusahaan, termasuk komitmen manajemen dalam pengambilan keputusan menyangkut kinerja ekonomi, sosial dan lingkungan   Governance structure of the organization, including committees under the highest governance body responsible for specific tasks, such as setting strategy or organizational oversight		211
	Kode Etik, Integritas dan Nilai-nilai Perusahaan   Ethics and Integrity		
G4-56	Sebutkan nilai-nilai perusahaan, standard dan norma-norma berperilaku seperti misalnya kode etik atau kode perilaku   The organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics		194

## Daftar Indeks Gri G4 Core – SR Maybank Indonesia 2016

GRI G4 Content Index - SR Maybank 2016

DAFTAR INDEKS GRI G4 CORE – SR Maybank Indonesia 2016			
GRI G4 CONTENT INDEX - SR Maybank 2016			
Indeks Index	Aspek dan Indikator Disclosures	Keterangan Jika Belum Terpenuhi Omission Explanation	Hal Page
PENGUNGKAPAN STANDAR KHUSUS   SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE			
KATEGORI: EKONOMI   CATEGORY: ECONOMIC			
Aspek: Kinerja Ekonomi   Aspect: Economic Performance			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		46
G4-EC1	Nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan   Direct economic value generated and distributed		67, 75
G4-EC3	Kecukupan Dana Pensiun Karyawan   Coverage of the organization's defined benefit plan obligations		67, 177
Aspek: Dampak Ekonomi Tak Langsung   Aspect: Indirect Economic Impacts			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		114
G4-EC7	Dampak pembangunan prasarana umum dan bantuan lainnya   Development and impact of infrastructure investments and services supported		67, 122, 138
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung signifikan   Significant indirect economic impacts		67, 73, 115
KATEGORI: LINGKUNGAN   CATEGORY: ENVIRONMENTAL			
Aspek: Energi   Aspect: Energy			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		150
G4-EN5	Konsumsi energi   Energy consumption		67, 158
KATEGORI: PRAKTIK PERBURUHAN DAN KENYAMANAN BEKERJA   SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK			
Aspek: Pekerjaan   Aspect: Employment			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		163
G4-LA1	Total Karyawan Baru dan Perputaran Karyawan   New employee hires and employee turnover		67, 171
G4-LA2	Imbalan jasa karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak   Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		67, 177
Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja   Aspect: Occupational Health and Safety			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		182
G4-LA6	Tingkat kecelakaan kerja, dan tingkat ketidak-hadiran bekerja karena sakit, atau bolos   Injury and rates, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of workrelated		68, 183

## Daftar Indeks Gri G4 Core – SR Maybank Indonesia 2016

GRI G4 Content Index - SR Maybank 2016

DAFTAR INDEKS GRI G4 CORE – SR Maybank Indonesia 2016			
GRI G4 CONTENT INDEX - SR Maybank 2016			
Indeks Index	Aspek dan Indikator Disclosures	Keterangan Jika Belum Terpenuhi Omission Explanation	Hal Page
Aspek: Pelatihan dan Pendidikan   Aspect: Training and Education			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		179
G4-LA9	Rerata jam pelatihan karyawan, menurut gender dan jenjang jabatan   Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category		68, 207
G4-LA10	Program pelatihan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun   Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings		68, 180
FS4	Peningkatan kompetensi karyawan di bidang lingkungan dan sosial yang sesuai dengan lini usaha   Process(es) for improving staff competency to implement the environmental and social policies and procedures as applied to business lines		
Aspek: Mekanisme Penyelesaian Keluhan Karyawan   Aspect: Labor Practices Grievancies Mechanisms			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		180
G4-LA16	Jumlah atau mekanisme penyelesaian masalah keluhan karyawan   Number or resolved mechanism about labour practices grievancies		68, 180
KATEGORI: MASYARAKAT   CATEGORY: SOCIETY			
Aspek: Masyarakat Setempat   Aspect: Local Communities			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		114
G4-SO1	Pengembangan dan dampak program pemberdayaan masyarakat   Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs.		68, 115
Aspek: Anti Korupsi   Aspect: Anti Corruption			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		194
G4-SO4	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi   Communication and training on anti-corruption policies and procedures.		68, 194
G4-SO5	Kejadian korupsi dan tindakan yang dilakukan   Confirmed incidents of corruption and actions taken		68, 196
KATEGORI: TANGGUNG JAWAB PRODUK   CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY			
Aspek: Pemberian Label Produk dan Jasa   Aspect: Product and Services Labeling			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		95
G4-PR3	Label Produk dan Jasa   Product and Services Labels		68, 96
G4-PR5	Hasil survey kepuasan pelanggan   Results of survey customer satisfaction		107

## Daftar Indeks Gri G4 Core – SR Maybank Indonesia 2016

GRI G4 Content Index - SR Maybank 2016

DAFTAR INDEKS GRI G4 CORE – SR Maybank Indonesia 2016			
GRI G4 CONTENT INDEX - SR Maybank 2016			
Indeks Index	Aspek dan Indikator Disclosures	Keterangan Jika Belum Terpenuhi Omission Explanation	Hal Page
	Aspek: Komunikasi Pemasaran   Aspect: Marketing Communication		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		95
G4-PR7	Jumlah total peristiwa ketidakpatuhan terhadap peraturan dan aturan sukarela tentang komunikasi pemasaran, termasuk iklan, promosi, dan sponsor, menurut jenis hasil   Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing		68, 102
	Aspek: Privasi Pelanggan   Aspect: Customer Privacy		
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen (PPM)   Disclosure Management Approach (DMA)		106
G4-PR8	Komplain Pembocoran data pelanggan   Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data.		68, 102, 106
FS6	Persentase portofolio per jenis   Percentage of the portfolio by business Lines		68, 78, 204
FS7	Produk dan Jasa bermanfaat sosial   Products and Services Designed to Deliver a Specific Social benefit		68, 85
FS8	Protfolio Product		68, 88
FS9	Internal Audit		68, 197
FS13	Akses layanan perbankan di daerah marginal		68, 87
FS14	Inisiatif untuk menyediakan akses layanan perbankan di daerah dan masyarakat marginal		68, 87





NATIONAL  
CENTER FOR  
SUSTAINABILITY  
REPORTING

## Laporan Pengecekan Sesuai GRI G4 Core

National Center for Sustainability Reporting (NCSR) telah melakukan pengecekan sesuai GRI G4 Core atas pengungkapan informasi keberlanjutan dalam Laporan Keberlanjutan PT Bank Maybank Indonesia Tbk 2016 ("Laporan"). Pengecekan dilakukan untuk memberikan gambaran tentang sejauh mana kriteria GRI G4 Core telah diterapkan dalam Laporan tersebut. Pengecekan ini bukan merupakan opini atas kinerja keberlanjutan maupun kualitas informasi yang dimuat dalam Laporan tersebut.

Kami menyimpulkan bahwa Laporan ini telah menyajikan pengungkapan-pengungkapan, baik sepenuhnya maupun sebagian, sesuai dengan kriteria GRI G4 Core.

Jakarta, 29 Mei 2017

## Statement GRI G4 Core In Accordance Check

The National Center for Sustainability Reporting (NCSR) has conducted a GRI G4 Core in Accordance Check on the sustainability data in PT Bank Maybank Indonesia Tbk Sustainability Report 2016 ("Report"). The check communicates the extent to which the GRI G4 Core criteria has been applied in the Report. The check does not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter or the quality of the information provided in the report.

We conclude that this Report has presented disclosures, either fully or partially, in accordance with GRI G4 Core criteria.

Jakarta, 29 May 2017

**National Center for Sustainability Reporting**

**Dewi Fitriasaki, Ph.D., CSRA, CMA**  
Director

Halaman ini sengaja dikosongkan  
This page is intentionally left blank

# Lembar Umpan Balik

Feedback Form

Terima kasih atas perhatian dan apresiasi Bapak/Ibu terhadap Laporan Keberlanjutan kami ini.

Thank you for your attention and appreciation on our Sustainability Report.

Untuk meningkatkan pelayanan kami dalam mengembangkan laporan yang akan datang, maka kami mohon Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut dan dapat mengirimkannya kembali kepada kami. Kami sangat mengharapkan pemikiran, saran, dan kritik dari Bapak/Ibu.

To improve our next report, please let us know what you think about the report by filling in the questionnaire below, and return this feedback form to us. Your views, and critics are very much welcomed and appreciated.

No.	Pernyataan Statement	SS RA	SA	RR SD	TS D	STS SD	Alasan Comment
1	Laporan ini berisi/mengandung informasi yang bermanfaat mengenai komitmen Perseroan dan kebijakannya This report contains useful information on Maybank Indonesia's Sustainability Report						
2	Laporan ini menyediakan suatu gambaran/summary mengenai kinerja Grup Maybank Indonesia yang sejalan dengan usaha pencapaian sustainable development This report provides a good overview on Maybank Indonesia performance in its pursuit to reach sustainable development						
3	Laporan ini mudah dimengerti This report is easy to understand						
4	Informasi pada laporan ini cukup lengkap (detail) The report provides enough detail of information						
5	Laporan ini layak/dapat dipertanggungjawabkan This report is credible enough						

SS : Sangat Setuju  
SA : Strongly Agree

S : Setuju  
A : Agree

RR : Ragu-ragu  
SD : Somewhat Disagree

TS : Tidak Setuju  
D : Disagree

STS : Sangat Tidak Setuju  
SD : Strongly Disagree

Informasi yang menarik adalah  
Most interesting information is (are) :

Informasi yang kurang menarik adalah  
Least interesting information is (are) :

a.

b.

c.



## Lembar Umpan Balik

### Feedback Form

Saran dan/atau kritik mengenai isi, desain, layout dan lain-lain Comments on content, design, layout, etc.	Informasi yang dapat ditambahkan Any additional comments
a.	
b.	
c.	

#### Profil Anda | Your profile

Nama | Name (optional) :

Umur & Jenis Kelamin (wajib) | Age & Sex (obligatory) :

Institusi/Perusahaan | Institution/Company (optional) :

Jenis Institusi/Perusahaan | Institution/Company :

- Pemerintah | Government     
  Industri | Industry     
  Media | Media  
 LSM | NGO     
  Masyarakat | Community     
  Lain-lain | Others

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu dalam mengisi feedback form ini. Mohon agar formulir ini dapat dikirim kepada kami.

Thank you for providing your time filling in this feedback form. Please send this form back to us:

#### PT Maybank Indonesia Tbk

Corporate Communications  
Sentral Senayan III Lantai 25  
Jl. Asia Afrika No. 8  
Gelora Bung Karno - Senayan  
Jakarta Pusat 10270, Indonesia  
T: +62 21 2922 8888  
F: +62 21 2922 8914







**KOMITMEN MEMBANGUN NEGERI**  
**Committed to Grow with the Nation**

## **PT Bank Maybank Indonesia Tbk**

Sentral Senayan III

Jl. Asia Afrika No. 8

Gelora Bung Karno - Senayan

Jakarta Pusat 10270 Indonesia

T: +62 21 2922 8888

F: +62 21 2922 8914

[www.maybank.co.id](http://www.maybank.co.id)